



**Ajuntament
de Barcelona**

Carta de Servicios de Derechos Sociales

Fecha de aprobación: 15/12/2016

ÍNDICE

MISIÓN	- 2 -
DATOS DE CONTACTO	- 2 -
COMPROMISOS DE CALIDAD	- 3 -
CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	- 3 -
SERVICIOS	- 4 -
Servicios de atención social básicos.....	- 4 -
Servicios de atención a la dependencia.....	- 16 -
Servicio de apoyo a los desahucios.....	- 23 -
Servicio Social Básico de Prevención y Contención en el Espacio Público	- 24 -
Servicio de Acogida Residencial para Personas Mayores	- 26 -
Subvenciones de vacaciones para las personas mayores	- 27 -
Servicio Especializado de Atención a la Infancia y a la Adolescencia (SEAIA)	- 28 -
Información, orientación y asesoramiento a jóvenes y entidades juveniles	- 31 -
Servicio de Atención a las Personas con Discapacidad	- 36 -
Servicio de Urgencias Sociales	- 44 -
Servicio de Emergencias Sociales.....	- 48 -
ANEXOS	- 52 -
Centros prestadores.....	- 52 -

La Carta de Servicios de **Derechos Sociales** está dirigida a los ciudadanos, 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 realiza **Derechos Sociales**, a la vez que acerca la Administración pública a los ciudadanos que son usuarios de ella:

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

MISIÓN

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

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

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

DATOS DE CONTACTO

Dirección	C/ València, 344, 08009 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono	936 197 311 (centros de servicios sociales) 934 132 717 (Derechos Sociales)
Correo electrónico / Web	http://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/ca

Atención al público	Se realiza mediante los centros de servicios sociales Ver: centros de servicios sociales
Cómo llegar	Bus: 43, 44, B20, B24 Metro: L4 Girona, L5 Verdaguer, L3 Passeig de Gràcia
Información complementaria	Ver: Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales

COMPROMISOS DE CALIDAD

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

Indicadores y objetivos generales: Ver:

<http://www.bcn.cat/estadistica/catala/dades/anuari/cap04/index.htm>

CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Participación y colaboración ciudadana	<p>Procedimiento:</p> <p>De Derechos Sociales dependen el Consejo de Bienestar Social, el Consejo Asesor de Personas Mayores, el Consejo Municipal de Vivienda y el Acuerdo Ciudadano, pero los ciudadanos no pueden acudir directamente, sino que se hace a través de entidades.</p> <p>Canales:</p> <p>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.</p>
Quejas, reclamaciones y sugerencias	<p>Procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acceder al punto de entrada (canal). 2. Indicar el tema sobre el que se quiere tratar. 3. Describir los hechos concretos aportando el máximo de detalle. 4. Se obtendrá un código para hacer el seguimiento de la queja, reclamación o sugerencia. 5. Recepción de la respuesta, aclaración o explicación.

	<p>Canales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telemático:</u> http://w10.bcn.es/StpQueixesWEB/subtema.directe.do?tema=21&directo=0&tescolta=1 ✓ <u>Presencial:</u> oficinas de atención a la ciudadanía, http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac ✓ <u>Telemático:</u> <i>síndico de agravios de Barcelona,</i> www.sindicadegreugesbcn.cat ✓ <u>Telefónico:</u> 010 <p>Tiempo de respuesta: máximo, 30 días (Decreto de Alcaldía de 28 de mayo de 2009, por el que se regula el sistema informático para la gestión de comunicaciones de los ciudadanos de incidencias, quejas y sugerencias).</p>
--	---

SERVICIOS

Servicios sociales básicos próximos a los ciudadanos, que facilitan el acceso directo y están ubicados en diferentes centros de atención por toda la ciudad, algunos de ellos en los barrios (como son los 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 niños, etc.).

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

- ✓ Servicios de atención social básicos.
- ✓ Servicios de atención a la dependencia.
- ✓ Servicio de Apoyo por Desahucios.
- ✓ Servicio Social Básico de Prevención y Contención en el Espacio Público.
- ✓ Servicio de Acogida Residencial para Personas Mayores.
- ✓ Subvenciones de vacaciones de las personas mayores.
- ✓ Servicio Especializado de Atención a la Infancia y a la Adolescencia (SEAIA).
- ✓ Información, orientación y asesoramiento a jóvenes y entidades juveniles.
- ✓ Servicio de Atención a las Personas con Discapacidad.
- ✓ Servicio de Urgencias Sociales.
- ✓ Servicio de Emergencias Sociales.

SERVICIOS DE ATENCIÓN SOCIAL BÁSICOS

Descripción Los servicios sociales básicos son el primer nivel del sistema público

de servicios sociales. Atienden a los ciudadanos de forma personalizada y están integrados por un conjunto organizado y coordinado de acciones profesionales con el objetivo de mejorar el bienestar social y favorecer la integración de las personas.

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

Utilidad	<p>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.</p> <p>Tramitan las prestaciones económicas de urgencia social, las prestaciones económicas de ámbito municipal y las demás que les sean atribuidas.</p> <p>Igualmente, trabajan con las entidades y asociaciones de su zona en proyectos conjuntos relacionados con la atención social. De esta manera, contribuyen a prevenir el riesgo de exclusión y fortalecen los lazos de cohesión social.</p>
Garantía	<p>Las competencias en materia de servicios sociales pueden consultarse en la normativa reguladora.</p> <p>Los centros de atención social disponen de educadores, psicólogos y trabajadores sociales. Estos profesionales valorarán la situación personal y social para determinar la orientación más adecuada.</p>
Normativa reguladora del servicio	<ul style="list-style-type: none">✓ 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 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	<ol style="list-style-type: none">1. El solicitante contacta con el centro prestador y expone su situación.2. Se analiza la situación, se da información y orientación y, en su caso, se asignan los recursos adecuados.3. En este punto, se hace un seguimiento y una evaluación del servicio, haya o no derivación a servicios especializados, hasta que se hayan alcanzado los objetivos o cese la necesidad que motivó el servicio.
Objetivos de gestión del servicio	<ul style="list-style-type: none">✓ Atender en los centros de servicios sociales básicos en una media ponderada de 30 días por primera visita en un 80 % de los casos.

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

Descripción

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

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

FUNCIONES ASOCIADAS

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

Ofrece

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

Coste y forma de pago

0 euros

Centros prestadores

✓ **CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA**

Información complementaria

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

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

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

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

Canales de petición	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telefónico</u>: las personas interesadas en solicitar atención deben pedir cita previa en el número 936 197 311, de lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 h (excepto los jueves), y martes y jueves, de 16.00 a 19.00 h ✓ <u>Presencial</u>: en los centros prestadores, centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona
Canales de gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telefónico</u>: las personas interesadas en solicitar atención deben pedir cita previa en el número 936 197 311, de lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 h (excepto los jueves), y martes y jueves, de 16.00 a 19.00 h ✓ <u>Telefónico</u>: en el número de teléfono indicado por el solicitante ✓ <u>Presencial</u>: en los centros prestadores, centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona ✓ <u>Correo postal</u>: a la dirección indicada por el solicitante
Canales de recepción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: en los centros prestadores, centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona ✓ <u>Correo postal</u>: a la dirección indicada por el solicitante
Objetivo de gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atender en los centros de servicios sociales básicos en una media ponderada de 30 días por primera visita en un 80 % de los casos.

MODALIDAD 2: AYUDAS ORIENTADAS AL APOYO ECONÓMICO DE INCLUSIÓN

Descripción

Es una prestación económica de los servicios sociales orientada a hacer frente a necesidades básicas no cubiertas, con especial atención a los perfiles de nueva necesidad y a la población afectada por situaciones de crisis económica.

Orientado a vivienda o alojamiento, comprende tanto el pago puntual de alquileres o cuotas de hipoteca para evitar

desahucios, como alquileres compartidos, acceso a nueva vivienda o, incluso, alojamientos en hotel o pensión de manera transitoria.

Ofrece	Económico. Ayudas económicas. Se pueden recibir a través de cheques, tarjeta monedero, en metálico o mediante transferencia.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA
Canales de petición	✓ <u>Telefónico</u> : las personas interesadas en solicitar atención deben pedir cita previa en el número 936 197 311, de lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 h (excepto los jueves), y martes y jueves, de 16.00 a 19.00 h ✓ <u>Presencial</u> : en los centros prestadores, centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona .
Canales de gestión	✓ <u>Telefónico</u> : las personas interesadas en solicitar atención deben pedir cita previa en el número 936 197 311, de lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 h (excepto los jueves), y martes y jueves, de 16.00 a 19.00 h ✓ <u>Presencial</u> : en los centros prestadores, centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona .
Canales de recepción	✓ <u>Presencial</u> : en los centros prestadores, centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona
Objetivo de gestión	✓ Incrementar un 10 % el número de ayudas otorgadas respecto del año anterior.

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

Descripción	Preparación y entrega de comidas equilibradas y saludables en condiciones de calidad e higiene adecuadas al domicilio de la persona beneficiaria.
Ofrece	Alimentación. Recursos materiales. Los usuarios reciben, de forma temporal, comidas o cenas equilibradas y saludables en condiciones de calidad e higiene adecuadas.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA
Información complementaria	Orientado a personas que: ✓ No pueden prepararse las comidas o necesitan ayuda

	<p>para hacerlo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Son autónomas para alimentarse. ✓ No tienen ningún apoyo social o familiar o tienen un apoyo insuficiente para cubrir las atenciones que necesitan. ✓ Mantienen un estado cognitivo intacto o levemente deteriorado. ✓ Tienen problemas de movilidad que dificultan la utilización de los recursos de la comunidad. ✓ Viven en una vivienda que no dispone de las condiciones necesarias para almacenar o cocinar alimentos (carece de frigorífico, la cocina está en mal estado, etc.).
Canales de petición	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telefónico</u>: las personas interesadas en solicitar atención deben pedir cita previa en el número 936 197 311 ✓ <u>Presencial</u>: en los centros prestadores, centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona, con cita previa
Canales de gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: en los centros prestadores, centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona
Canales de recepción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: en el domicilio de los beneficiarios
Objetivo de gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atender al 90 % de las prescripciones realizadas por los centros de servicios sociales en menos de 10 días hábiles.

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

Descripción	<p>Proporciona comidas o cenas, de forma diaria y temporal, a las personas en situación de extrema pobreza que lo necesitan, para garantizarles una alimentación adecuada (suficiente dietética y nutricionalmente), además de facilitar un espacio relacional y acogedor, que permita a las personas mayores establecer nuevos vínculos de amistad y de conexión con el resto de usuarios del comedor, mediante actuaciones de dinamización y de atención en los espacios de sobremesa, de acuerdo con la realidad e intereses de las personas usuarias.</p>
Ofrece	<p>Alimentación. Acompañamiento. Actividades. Recursos materiales. Los usuarios reciben, de forma temporal, comidas o cenas equilibradas y saludables en condiciones de calidad e higiene adecuadas.</p>
Coste y forma de pago	<p>COPAGO. El servicio de comidas en compañía es un servicio de copago y tiene un cálculo de coste estipulado por las ordenanzas municipales vigentes de precios públicos. Ver: Ordenanza de precios públicos del Ayuntamiento. Derechos Sociales.</p> <p>Pago en efectivo con emisión de recibo.</p>

Centros prestadores ✓ **CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA**

Información complementaria

En el 2016, las comidas en compañía se sirven en 29 puntos de servicio distribuidos por los diez distritos de la ciudad de Barcelona. Es un servicio diurno de asistencia a las actividades de la vida diaria de personas mayores en situación de fragilidad, orientado a potenciar un envejecimiento activo y saludable, y con el objetivo de cubrir dos necesidades básicas:

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

Orientado a personas mayores:

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

Canales de petición

- ✓ Telefónico: las personas interesadas en solicitar atención deben pedir cita previa en el número 936 197 311
 - ✓ Presencial: en los centros prestadores, [centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona](#), con cita previa
-

Canales de gestión

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

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en los 29 puntos de servicio
-

Objetivo de gestión

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

MODALIDAD 5: ATENCIÓN GRUPAL

Descripción

Una labor importante que llevan a cabo los centros de servicios sociales consiste en el desarrollo de proyectos de atención grupal, comunitarios y de coordinación institucional, de acuerdo con el carácter polivalente, comunitario y preventivo que prevé la Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales. Las modalidades de atención grupal que se llevan a cabo son las siguientes:

- ✓ Los grupos informativos: es aquel trabajo profesional que tiene una finalidad básicamente informativa y divulgativa con respecto a necesidades puntuales o previsibles de la población.
- ✓ La acción grupal: es un trabajo a menudo realizado en grupos naturales o ya preexistentes (espacios de encuentro, de acogida, grupo clase, etc.) en que los profesionales aprovechan las relaciones que se establecen para trabajar aspectos relacionados con la prevención, la detección y la vinculación a servicios.
- ✓ El trabajo grupal: es aquel apoyo social promovido por los profesionales de la atención social, que se orienta a la creación de un grupo como contexto y medio para producir procesos de cambio individuales y que van dirigidos a personas o familias que comparten una misma situación o problema.
- ✓ Los grupos de ayuda mutua: son grupos configurados por personas que comparten el mismo problema, que se organizan entre ellas para prestarse ayuda de forma recíproca, y que a veces requieren de apoyo profesional puntual. Estos tipos de agrupaciones se dan en la comunidad entre personas que se agrupan de manera informal para aliviar sus situaciones conflictivas o de malestar.

Ofrece	Información. Acompañamiento. Actividad. Apoyo social.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA
Información complementaria	En los grupos de ayuda mutua, el apoyo puede estar orientado a la constitución del grupo, al desarrollo de su plan de acción, a su proyección pública, etc.
Canales de petición	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telefónico</u>: las personas interesadas en solicitar atención deben pedir cita previa en el número 936 197 311 ✓ <u>Presencial</u>: en los centros prestadores, centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona, con cita previa
Canales de gestión	✓ <u>Presencial</u> : en los centros prestadores, centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona
Canales de recepción	✓ <u>Presencial</u> : en los centros prestadores, centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona
Objetivo de gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Garantizar una oferta de atención grupal dirigida al colectivo de cuidadores en un mínimo de ocho distritos de la ciudad. ✓ Garantizar una oferta de atención grupal dirigida a niños y adolescentes en un mínimo de siete distritos de la ciudad. ✓ Garantizar una oferta de atención grupal dirigida a los

padres y madres para fortalecer y mejorar el rol parental y maternal en un mínimo de ocho distritos de la ciudad.

MODALIDAD 6: PROGRAMAS PARA LA LUCHA CONTRA LA POBREZA ENERGÉTICA

Descripción

Atención personalizada en materia de pobreza energética:

- ✓ Evitar un corte de suministro de agua, luz o gas de personas o familias atendidas en los CSS con dificultades para cubrir necesidades básicas.
- ✓ Ayuda para la bonificación del consumo de agua para familias atendidas por los servicios sociales básicos (Fondo de Solidaridad de la Fundación Agbar).
- ✓ Intervención en los hogares en eficiencia energética. Tiene como objetivo reducir la pobreza energética de los hogares con precariedad económica de la ciudad de Barcelona. Los objetivos concretos del servicio son los que se describen a continuación:
 - Diagnosticar la situación de la vivienda, el gasto y el uso energético de la familia.
 - Recetar medidas ahorradoras de bajo coste que aseguren el ahorro continuado.
 - Realizar pequeñas intervenciones *in situ* (instalación de material de bajo coste de forma totalmente gratuita).
 - Detectar y dar respuesta a situaciones de grave vulnerabilidad o urgencia en relación con los suministros de electricidad, gas y agua.
- ✓ Kit contra la pobreza energética: este kit contra la pobreza energética permite, de manera fácil, sencilla y barata, reducir el importe de las facturas de suministros, así como incrementar el confort y la eficiencia energética del hogar de las personas en situación de vulnerabilidad social.

Ofrece

Información. Orientación. Soporte. Recursos materiales. Kit contra la pobreza energética: cada kit está compuesto por dos bombillas de bajo consumo, un reductor del caudal de ducha, un perfil bajo-puerta, un perfil de ventanas practicables, un termómetro/higrómetro, un reloj de arena para ducha, un temporizador, una regleta con interruptor, película aislante para ventanas, una guía de uso e instalación, cuantificación del ahorro, consejos de ahorro y una bolsa personalizada. Derivación a puntos de atención a la pobreza energética (PAPE).

Coste y forma de pago

0 euros

Centros prestadores

✓ **CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA**

✓ **OFICINAS MUNICIPALES DE VIVIENDA DE BARCELONA**

Información complementaria

Orientado a:

- ✓ Personas que sufren dificultades económicas y laborales derivadas de situaciones puntuales o estructurales (paro de larga duración, finalización de prestaciones sociales, falta de ingresos, etc.).
- ✓ Personas que viven en viviendas en malas condiciones (mal aisladas, con humedades, con problemas de edificación, etc.).
- ✓ Personas en situación de dependencia (personas mayores, personas con discapacidad) o que sufren algún tipo de dificultad 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 a la Oficina del Consumidor.
- ✓ Información sobre la instalación de boletines.

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

Canales de petición ✓ Presencial: en los centros prestadores, [centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona](#) y [oficinas de vivienda de Barcelona](#)

Canales de gestión ✓ Presencial: en los centros prestadores, [centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona](#) y [oficinas de vivienda de Barcelona](#), y en el domicilio del solicitante

Canales de recepción ✓ Presencial: en los centros prestadores, [centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona](#) y [oficinas de vivienda de Barcelona](#), y en el domicilio del solicitante

Objetivo de gestión ✓ Atender anualmente a 2.000 hogares de personas vulnerables.

MODALIDAD 7: PROGRAMA LÀBORA PARA LA INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS VULNERABLES O EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL

Descripción	<p>Empleo para las personas con especiales dificultades de acceso al mercado de trabajo (programa Làbora):</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Posibilita la realización de un proceso de trabajo competencial, orientación, intermediación e inserción a través de diferentes recursos especializados de la ciudad que acerca a la persona beneficiaria al mercado laboral.✓ Proporciona ofertas de trabajo reservadas a las personas beneficiarias del programa.✓ Aporta a la persona beneficiaria un mejor conocimiento específico de las necesidades de las empresas que publican sus ofertas en el programa.
Ofrece	Información. Acompañamiento. Ofrece a la persona beneficiaria un servicio de tutoría personalizado que la acompaña en un itinerario hacia el empleo.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA
Información complementaria	<p>Las personas beneficiarias de la acción son personas en riesgo o en situación de exclusión social, personas usuarias de los centros de servicios sociales, de los servicios específicos y de entidades del tercer sector de la ciudad de Barcelona, que estén en situación de desempleo y cuyo referente social considere oportuno derivarlas al programa con el fin de poderlas poner en contacto con el mercado laboral ordinario y reservado. Pone el énfasis en el empleo de las personas y no solo en su empleabilidad (módulos formativos para mejorarla y cápsulas formativas específicas).</p> <p>El programa Làbora vincula a la empresa en un proyecto de responsabilidad social y certifica su reconocimiento como organización responsable, otorgándole un Sello Làbora, que la acredita como empresa o entidad que ha formalizado una contratación laboral a una persona en riesgo de exclusión social.</p> <p>Las personas derivadas al programa por parte de los centros de servicios sociales deben ir a uno de los 29 puntos Làbora que hay por toda la ciudad de Barcelona, según les corresponda en función de su lugar de residencia. Se necesita cita previa.</p>
Canales de petición	✓ <u>Presencial:</u> en los centros prestadores, centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona , con cita previa
Canales de gestión	✓ <u>Presencial:</u> en los centros prestadores, centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona , con cita previa
Canales de	✓ <u>Presencial:</u> en los centros prestadores, centros de servicios

recepción [sociales del Ayuntamiento de Barcelona](#), con cita previa

- Objetivo de gestión**
- ✓ Atender a 8.000 personas, entre nuevas derivaciones y personas en itinerarios activos.
 - ✓ Conseguir el 25 % de inserciones laborales de las personas derivadas al programa Làbora.

MODALIDAD 8: ESPACIOS DE HIGIENE PERSONAL (COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS)

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

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

Coste y forma de pago 0 euros

- Centros prestadores**
- ✓ **Centro de Día Nou Barris.**
 - ✓ **Centro de Día Horta.**
 - ✓ **Centro de Día Meridiana.**
 - ✓ **Centro de Día Poble-sec.**

Información complementaria Los servicios de higiene son servicios que se prestan en los [centros de día para personas sin hogar](#). En estos centros también se ofrecen, entre otros servicios, un punto de encuentro, talleres, espacios de búsqueda de trabajo, etc., para hombres y mujeres mayores de 18 años.

Los servicios de higiene también se pueden encontrar en algunas entidades de [la red de atención a personas sin hogar](#).

Canales de petición ✓ Presencial: directamente, en cada centro y, puntualmente, derivaciones de servicios sociales básicos

Canales de gestión ✓ Presencial: en los centros prestadores

Canales de recepción ✓ Presencial: en los centros prestadores

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

MODALIDAD 9: COMEDORES SOCIALES (COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS)

Descripción Proporciona comidas o cenas, de forma diaria y temporal, a las personas en situación de extrema pobreza que lo necesitan para garantizarles una alimentación adecuada, equilibrada y

saludable (suficiente dietética y nutricionalmente), al mismo tiempo que se trabaja la inserción social de estas personas.

Ofrece	Recursos materiales. Los usuarios reciben comidas o cenas de forma temporal, equilibradas y saludables en condiciones de calidad e higiene adecuadas, así como atención social.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	Lista de comedores sociales: http://guia.barcelona.cat/ca/llistat?tipuscerca=generica&cerca=menjador+social . Los comedores pueden encontrarse en equipamientos municipales o en entidades sociales concertadas que llevan a cabo este servicio.
Información complementaria	El acceso al servicio se hará a través de los centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona , servicios sociales básicos de sin techo o entidades sociales de la ciudad homologadas por el Ayuntamiento. El trabajador social referente hará la valoración del caso y su seguimiento, y establecerá el tiempo de la prestación.
Canales de petición	✓ <u>Presencial:</u> Las personas interesadas en solicitar atención deben pedir cita en los centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona que correspondan por territorio , en los servicios sociales básicos de sin techo o en las entidades sociales homologadas; todos ellos tendrán que hacer la oportuna derivación al comedor si se valora que es el recurso adecuado dentro del plan de trabajo que se establezca.
Canales de gestión	✓ <u>Presencial:</u> en los servicios sociales básicos de la ciudad, de territorio, de sin techo o entidades
Canales de recepción	✓ <u>Presencial:</u> en los servicios sociales básicos de la ciudad, de territorio, de sin techo o entidades
Objetivo de gestión	✓ Atender al 97 % de las demandas de comedor.

SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

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

Según la necesidad de ayuda de la persona afectada para llevar

a cabo varias de las actividades básicas de la vida diaria, los grados de dependencia reconocidos por la Ley 39/2006 son los siguientes:

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

Utilidad

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

Garantía

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

Normativa reguladora del servicio

- ✓ [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 2012.
 - ✓ [Ley 39/2006, de promoción de la autonomía personal y atención](#) a las personas en situación de dependencia y normativa que la desarrolla.
 - ✓ [Ordenanza de precios públicos del Ayuntamiento](#). Derechos Sociales.
 - ✓ Orden de Bienestar Social y Familia. [Orden BSF/130/2014](#).
-

Procedimientos de gestión del servicio

1. Una vez la persona solicitante de reconocimiento de situación de dependencia ha sido valorada, la Generalitat de Catalunya emite una resolución que recoge el resultado de esta valoración.

2. En los casos en los que finalmente se reconoce un grado de dependencia (I, II o III), la Generalitat de Catalunya genera una serie de datos personales y económicos que envía a los entes locales para la posterior gestión del caso.

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

3. Prestación de los servicios relacionados que sean procedentes.

4. Seguimiento, renovación, modificación o finalización de los acuerdos de atención.

Objetivos de gestión del servicio

- ✓ Atender el 90 % de los casos prescritos por los PIA en el plazo máximo de un mes.

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

Descripción

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

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

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

Ofrece

Atención. Acompañamiento. Económico.

Prestaciones descritas en la LAPAD:

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

Coste y forma de pago

0 euros. La emisión de los PIA es gratuita.

Centros prestadores	✓ CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA
Información complementaria	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: en los centros prestadores, centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona ✓ <u>Presencial</u>: puntos de registro, http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/punts-registre ✓ <u>Telefónico</u>: 936 197 311, de lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 h (excepto los jueves), y martes y jueves, de 16.00 a 19.00 h
Canales de gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: en los centros prestadores, centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona, y en la dirección indicada por el solicitante ✓ <u>Telefónico</u>: 936 197 311, de lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 h (excepto los jueves), y martes y jueves, de 16.00 a 19.00 h, y en el número indicado por el solicitante ✓ <u>Correo postal</u>: en la dirección indicada por el solicitante
Canales de recepción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Otras administraciones</u>: en última instancia, el acuerdo PIA, una vez finalizado, se envía a la Generalitat de Catalunya para su resolución. Los canales de recepción de la resolución dependen en todo momento de la operativa de la Generalitat de Catalunya
Objetivo de gestión	✓ Realizar 4.500 PIA (entre nuevos y modificados) a lo largo del año.

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

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

Ayuntamiento de Barcelona y desde otros servicios que este determine.

La ayuda a domicilio tiene dos vertientes:

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

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

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 contempla en el artículo 33 la participación de los beneficiarios en el coste de las prestaciones no económicas. En Cataluña, el despliegue normativo al respecto está recogido en la Orden BSF/130/2014 . Emisión de recibo mensual, en función del porcentaje de copago que corresponde al usuario y de las horas de prestación.
Centros prestadores	✓ CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA
Información complementaria	Los CSS son el lugar donde se puede pedir información y cita previa para valorar la solicitud del servicio. Calendario e intensidad del acompañamiento según prescripción del Centro de Servicios Sociales. En condiciones normales, se presta en horarios laborales, excluyendo sábados por la tarde, domingos y festivos y horarios entre las 22.00 y las 7.00 horas.
Canales de petición	✓ <u>Telefónico:</u> las personas interesadas en solicitar atención deben pedir cita previa en el número 936 197 311, de lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 h (excepto los jueves), y martes y jueves, de 16.00 a 19.00 h ✓ <u>Presencial:</u> en los centros prestadores, centros de servicios

Canales de gestión	<ul style="list-style-type: none">✓ <u>Presencial</u>: en los centros prestadores, centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona, y en la dirección indicada por el solicitante✓ <u>Telefónico</u>: 936 197 311, de lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 h (excepto los jueves), y martes y jueves, de 16.00 a 19.00 h, y en el número indicado por el solicitante✓ <u>Correo postal</u>: en la dirección indicada por el solicitante
---------------------------	---

Canales de recepción	<ul style="list-style-type: none">✓ <u>Presencial</u>: el servicio se presta en el domicilio del solicitante
-----------------------------	--

Objetivo de gestión	<ul style="list-style-type: none">✓ Atender en los CSS básicos en una media ponderada en la ciudad de 30 días la primera visita en un 80 % de los casos.
----------------------------	--

MODALIDAD 3: TELEASISTENCIA MUNICIPAL

Descripción Modalidad del Servicio de Atención Domiciliaria que se basa en una tecnología adecuada para detectar situaciones de emergencia, dar una respuesta rápida a estas situaciones y garantizar la comunicación permanente de los usuarios con el exterior. Se ofrece teleasistencia básica a todos los usuarios de forma permanente las 24 horas del día, los 365 días del año, y teleasistencia avanzada que complementa el equipamiento tecnológico de la teleasistencia básica mediante varios dispositivos periféricos que permiten monitorizar el entorno de los usuarios para la detección de riesgos para su salud y la de su hogar.

El objetivo básico 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.

- ✓ 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 0 euros

Centros prestadores ✓ **CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA**

Información complementaria

- ✓ Tecnología básica instalada en el domicilio.
- ✓ Custodia de llaves.
- ✓ Servicio de seguimiento telefónico como mínimo cada 45 días.
- ✓ Programas de hábitos de vida saludable y fomento del envejecimiento activo.
- ✓ Movilización de recursos ante situaciones de emergencia sanitaria, social y domiciliaria.
- ✓ Tecnología avanzada en los casos en los que se estime oportuno.
- ✓ Información, orientación y derivación hacia otros programas de apoyo a las personas, en los casos que requieran un apoyo más intensivo (por ejemplo, servicios sociales básicos, Vincles o servicios de voluntariado social).
- ✓ Programa de apoyo a las personas cuidadoras, en el caso de usuarios que requieran un apoyo más intensivo.

Canales de petición

- ✓ Presencial: en los CSS, [centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona](#)
- ✓ Presencial: en las [áreas básicas de salud](#), correspondientes al domicilio
- ✓ Presencial: En oficinas OAC, <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
- ✓ Telemático: en la web https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/channel/default.html?&stpid=20050001171&mostrar_descLarga=0&channel=1

Canales de gestión

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

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en el domicilio de la persona usuaria
- ✓ Telefónico: el equipamiento prestador del servicio llama a la persona usuaria

Objetivo de gestión

- ✓ Realizar la instalación del servicio en el hogar en un máximo de 15 días naturales con respecto a solicitudes con carácter normal, a contar desde la fecha de comunicación de la aprobación por parte del Ayuntamiento, en un 80 % de los casos, como mínimo.
- ✓ Mantener la calidad del servicio con nota media mínima de 7,5.

SERVICIO DE APOYO A LOS DESAHUCIOS

Descripción	Apoyo a la persona ante situaciones de desahucios que desembocan en la pérdida de la vivienda a razón de una resolución judicial.
Utilidad	<ul style="list-style-type: none">✓ 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	<ul style="list-style-type: none">✓ Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales.✓ Decreto 142/2010, de 11 de octubre, 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 los usuarios	<p>Derechos:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 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. <p>Deberes:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ No abandonar en la vía pública bienes o utensilios si no está en los términos previstos en la Ordenanza de medio ambiente en relación a los residuos.✓ Facilitar las labores de empaquetado de los utensilios con el fin de facilitar el transporte al almacén.✓ Retirar los utensilios del almacén en un máximo de tres meses. En caso de que esto no ocurra, el Ayuntamiento procederá a tratarlos como residuos.
Procedimientos de gestión del servicio	<ol style="list-style-type: none">1. Información sobre el servicio en los centros de servicios sociales que corresponda por domicilio.2. El profesional del Centro de Servicios Sociales activa el servicio en fecha y hora concreta.3. Un transporte se presencia en el domicilio en la fecha y hora concretada previamente para hacer la retirada de los utensilios y los almacena en el almacén previamente contratado.
Ofrece	Documento. Instalaciones. Documento de retirada y almacenaje de los utensilios, dirección del almacén.

Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA
Canales de petición	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telefónico</u>: las personas interesadas en solicitar atención deben pedir cita previa en el número 936 197 311, de lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 h (excepto los jueves), y martes y jueves, de 16.00 a 19.00 h ✓ <u>Presencial</u>: en los centros prestadores, centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona
Canales de gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telefónico</u>: las personas interesadas en solicitar atención deben pedir cita previa en el número 936 197 311, de lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 h (excepto los jueves), y martes y jueves, de 16.00 a 19.00 h, y en el teléfono del solicitante ✓ <u>Presencial</u>: en los centros prestadores, centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona, y en el domicilio del solicitante
Canales de recepción	✓ <u>Presencial</u> : en el domicilio del solicitante. En el momento del transporte de los utensilios se entregará el albarán de salida de paquetes emitido por la empresa que haya contratado el Ayuntamiento
Objetivos de gestión del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Que el número de servicios realizados del guardamuebles sea como mínimo el 90 % de los servicios solicitados en un año y que sean solicitudes que se ajusten a los requerimientos del servicio. ✓ Que el número de servicios realizados de transporte sea como mínimo el 90 % de los servicios solicitados en un año y que sean solicitudes que se ajusten a los requerimientos del servicio.

SERVICIO SOCIAL BÁSICO DE PREVENCIÓN Y CONTENCIÓN EN EL ESPACIO PÚBLICO

Descripción	Servicio de intervención social en situaciones de prevención, de contención, de tratamiento y de resolución de situaciones de alarma social y conflictos multifactoriales desencadenados en el espacio público que complementará la intervención de otros servicios que actúan en un territorio.
Utilidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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	<p>Cumplimiento normativo como respuesta a la normativa reguladora del servicio.</p> <p>Servicio complementario a la red de servicios sociales básicos y servicios municipales del territorio (GUB, servicio de limpieza, centros cívicos, etc.).</p>
Normativa reguladora del servicio	<ul style="list-style-type: none">✓ Medidas para fomentar y garantizar la convivencia ciudadana en el espacio público de Barcelona.✓ Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales.
Derechos y deberes de los usuarios	<p>Derechos:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Libertad individual. <p>Deberes:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Comportarse de acuerdo con unos estándares básicos de convivencia y civismo y respetar las normas de conducta previstas en la Ordenanza de civismo municipal.✓ Nadie puede menoscabar los derechos de las otras personas, ni atentar contra su dignidad o su libertad de acción.✓ Tratar con respeto, atención, consideración y solidaridad especiales a aquellas personas que, por sus circunstancias personales, sociales o de cualquier otra índole, más lo necesiten.✓ Utilizar correctamente los espacios públicos.✓ Colaborar con las autoridades municipales o sus agentes en la erradicación de las conductas que alteren, perturben o lesionen la convivencia ciudadana.
Procedimientos de gestión del servicio	<ol style="list-style-type: none">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	<p>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.</p>
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	<ul style="list-style-type: none">✓ 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).**

Información complementaria	Hay que tener en cuenta que el ciudadano puede informar de un conflicto, pero quien activa el servicio es siempre el distrito.
Canales de petición	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: En oficinas OAC, http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac ✓ <u>Telefónico</u>: 010 / 900 703 030 ✓ <u>Telemático</u>: mediante el buzón web del Ayuntamiento de Barcelona
Canales de gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: en el espacio público delimitado por el demandante ✓ <u>Telemático</u>: a través del correo electrónico, teléfono o dirección que haya indicado la persona que detecta la situación de conflicto en el espacio público
Canales de recepción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: en el espacio público, delimitado por el demandante, según el proyecto definido previamente (días, horas y contactos con las personas implicadas)
Objetivos de gestión del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El número de intervenciones realizadas debe ser, como mínimo, el 80 % del número de intervenciones solicitadas. ✓ La presencia del servicio en un territorio debe ser, como mínimo, de una media de tres meses por el total de intervenciones realizadas.

SERVICIO DE ACOGIDA RESIDENCIAL PARA PERSONAS MAYORES

Descripción	Servicio de acogida residencial de carácter temporal o permanente para personas mayores que quieran ingresar.
Utilidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Alojamiento. ✓ Manutención. ✓ Acogida y convivencia ✓ Apoyo personal
Garantía	Servicio especializado y con amplio conocimiento de las necesidades, los recursos y las operativas que cubrir.
Normativa reguladora del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales. ✓ Decreto 142/2010, de 11 de octubre, Cartera de Servicios Sociales 2010-2011. ✓ Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.
Derechos y deberes de los usuarios	Consulta el apartado 7.3.1 del Documento contractual de centros adjudicatarios del servicio .
Procedimientos de	1. Solicitud de valoración de dependencia por parte del

gestión del servicio	<p>usuario.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Resolución de PIA y notificación a la persona usuaria. 3. Inscripción en la lista de espera de la residencia. 4. Confirmación de plaza residencial cuando exista la vacante que se asigna por orden de inscripción. 5. Preingreso de la persona usuaria, siguiendo el orden de la lista de espera, con visita al domicilio, siempre que sea posible, en el que se programará una visita al centro residencial con el fin de conocer las instalaciones y al profesional que le atenderá, así como las instrucciones para la documentación que se deba aportar, la ropa marcada con el nombre y apellido, los utensilios personales de higiene y elementos personales de su habitación. Se facilitará el contrato asistencial y el reglamento de régimen interior. 6. Ingreso de la persona usuaria en el centro residencial asignado.
Ofrece	Instalaciones. Recursos materiales. Acompañamiento personal. Alojamiento. Manutención. Apoyo personal.
Coste y forma de pago	Precio público. Ver: http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/sites/default/files/regulacioSL2016.pdf
Centros prestadores	✓ CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA
Información complementaria	Es necesario haber obtenido antes la valoración de la Ley de la dependencia .
Canales de petición	✓ <u>Presencial</u> : en los CSS, centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona
Canales de gestión	✓ <u>Presencial</u> : en los CSS, centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona ✓ <u>Presencial</u> : en el Consortio de Servicios Sociales de Barcelona
Canales de recepción	✓ <u>Presencial</u> : en las residencias municipales, en el momento del ingreso del usuario
Objetivos de gestión del servicio	✓ QUE LA COBERTURA DE LAS PLAZAS RESIDENCIALES SEA DEL 90 % MÍNIMO DE LA MEDIA PONDERADA DE CIUDAD DURANTE EL AÑO.

SUBVENCIONES DE VACACIONES PARA LAS PERSONAS MAYORES

Descripción	El Ayuntamiento de Barcelona ofrece hasta 2.000 subvenciones 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.
Utilidad	Ofrecer a las personas mayores y, en su caso, a los hijos discapacitados y con pocos recursos económicos la posibilidad

	de disfrutar de unas vacaciones (en temporada turística baja) en diversas ciudades del Estado español.
Garantía	Convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Barcelona y el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO), para la gestión del programa "Vacaciones para mayores".
Normativa reguladora del servicio	✓ Ver: http://imserso.es/imserso_01/prestaciones_y_subvenciones/pnc_invalidez/normativa_requisitos/index.htm
Derechos y deberes de los usuarios	Ver: Viajes para las personas mayores subvencionados por el Ayuntamiento de Barcelona
Procedimientos de gestión del servicio	Ver: Viajes para las personas mayores subvencionados por el Ayuntamiento de Barcelona
Ofrece	Documento. Económico. Resolución de subvención.
Coste y forma de pago	Ver: Viajes para las personas mayores subvencionados por el Ayuntamiento de Barcelona
Centros prestadores	✓ Departamento de Promoción de la Infancia, la Adolescencia y las Personas Mayores. ✓ Barceló Viajes, SL – B the travel brand.
Información complementaria	Debido al número limitado de plazas, para seleccionar a las personas se priorizarán las solicitudes según los siguientes criterios: ✓ Las personas que no hayan viajado en la campaña anterior. ✓ Las personas que vivan solas. ✓ Las personas de más edad.
Canales de petición	✓ <u>Presencial</u> : en oficinas OAC, http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac
Canales de gestión	✓ <u>Presencial</u> : en oficinas OAC, http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac
Canales de recepción	✓ <u>Correo postal</u> : en el domicilio del solicitante
Objetivos de gestión del servicio	✓ RESOLVER las solicitudes de subvención antes de 45 días hábiles en el 98 % de los casos.

SERVICIO ESPECIALIZADO DE ATENCIÓN A LA INFANCIA Y A LA ADOLESCENCIA (SEAIA)

Descripción	Servicio de Atención a la Infancia y la Adolescencia, y a las familias. Este servicio se presta desde los equipos de atención a la infancia y la adolescencia (EAlA), distribuidos territorialmente, y se encarga de la valoración, actuación y atención de niños en riesgo de desamparo, así como del seguimiento y
--------------------	--

tratamiento de sus familias.

- Utilidad**
- ✓ Dar apoyo técnico a los servicios sociales básicos y colaborar en las materias de su competencia.
 - ✓ Hacer valoraciones especializadas que no se pueden abordar desde un servicio social básico, teniendo en cuenta los correspondientes informes de derivación.
 - ✓ Promover, establecer y aplicar medidas de inserción social, laboral, educativa y familiar.
 - ✓ Hacer seguimiento, tratamiento y evaluación de las medidas de protección.
 - ✓ Elaborar y controlar los planes de mejora.
 - ✓ 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.

- 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 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](#), que aprueba la Cartera de Servicios Sociales 2010-2011.
 - ✓ Resto de requisitos establecidos en el ordenamiento jurídico vigente.
-

- Derechos y deberes de los usuarios**
- Derechos:**
- ✓ Ser escuchados y participar en los términos regulados por la ley.
 - ✓ Derecho a la no discriminación por razón de raza, sexo, idioma, religión, opinión pública o de otra índole, origen nacional, étnico o social, posición económica, condiciones físicas, psíquicas o sensoriales, estado de salud, nacimiento, orientación sexual o cualquier otra condición personal o de los progenitores o representantes legales.
 - ✓ Derecho a que las administraciones actúen en función del interés superior del niño o adolescente.
 - ✓ Derecho a ser protegido de cualquier maltrato.
 - ✓ Derecho a ser informado sobre el proceso de trabajo de los EAIA que les afecta.
 - ✓ Derecho a la intimidad y a la protección de los datos personales.
 - ✓ Tener un referente dentro del servicio.
- Deberes:**
- ✓ Respetar a las personas con las que se relaciona y el entorno en el que se desarrolla.
-

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción de la demanda de intervención en un caso. 2. Coordinación con equipos técnicos para ampliar la información. 3. Análisis interno del caso mediante el equipo EAIA. 4. Designación de referente y correferente. 5. Entrevistas con la familia, el niño o adolescente y cualquier otra persona que puedan estar implicada en la situación del niño o adolescente. 6. Informe, propuesta técnica y de medida administrativa, y plan de trabajo. 7. Seguimiento del plan de trabajo y efectuar propuestas que se deriven de este. 8. Cierre de los casos que ya no requieran intervención del EAIA.
Ofrece	Atención. Acompañamiento personal. Información. Económico.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	<ul style="list-style-type: none"> ✓ CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA Se cuenta con una red de 40 centros de servicios sociales repartidos por la ciudad donde se informa, se orienta y se atiende sobre los servicios y recursos sociales. Hay que buscar en el buscador de centros de la web http://w110.bcn.cat/portal/site/ServeisSocials/ cuál es el que corresponde por domicilio o, si se prefiere, se puede llamar al 936 197 311 (dispositivo de atención telefónico centralizado)
Canales de petición	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Por derivación:</u> de la DGAIA (Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia), órgano de la Generalitat de Catalunya ✓ <u>Por derivación:</u> de los centros de servicios sociales de la ciudad. ✓ <u>Por derivación:</u> de otros órganos oficiales competentes
Canales de gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial:</u> en equipamientos. Ver: http://w110.bcn.cat/portal/site/Infancia/menuitem.eb1d5c7204c5d49fb552b552a2ef8a0c/index6c62.html?vgnextoid=78e9a609394f9210VgnVCM10000074fea8c0RCRD&vgnextchannel=78e9a609394f9210VgnVCM10000074fea8c0RCRD&lang=ca_ES
Canales de recepción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial:</u> en equipamientos. Ver: http://w110.bcn.cat/portal/site/Infancia/menuitem.eb1d5c7204c5d49fb552b552a2ef8a0c/index6c62.html?vgnextoid=78e9a609394f9210VgnVCM10000074fea8c0RCRD&vgnextchannel=78e9a609394f9210VgnVCM10000074fea8c0RCRD&lang=ca_ES ✓ <u>Correo postal:</u> notificación a la dirección del tutor ✓ <u>Presencial:</u> a domicilio

- ✓ Presencial: otros equipamientos oficiales notificados previamente

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

INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO A JÓVENES Y ENTIDADES JUVENILES

Descripción Ofrecer servicios de atención, orientación y asesoramiento de proximidad sobre todos los aspectos que más interesan a la gente joven y a las entidades juveniles.

Utilidad Facilitar la información, orientación y asesoramiento en materia de juventud en cuanto a políticas y prestaciones públicas.

Garantía Desde la organización municipal se tiene conocimiento de mucha información compartimentada que tiene como objetivo el sector de población joven, al que a menudo es difícil acceder. Desde los servicios se ofrece la información de los principales temas de interés para la juventud, de forma compactada y con garantía de su actualización, respondiendo a las necesidades de los jóvenes.

Normativa reguladora del servicio

- ✓ [Ley de políticas de juventud, Ley 33/2010, del 1 de octubre](#), de políticas de juventud.
- ✓ [Decreto de la Generalitat de Catalunya 297/1987](#), por el que se regula la apertura y el funcionamiento de los puntos de información juvenil.
- ✓ Orden que desarrolla el decreto:
http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=114496.

Procedimientos de gestión del servicio

1. Recepción del solicitante o de la solicitud de información.
2. Preparación de la información y asesoramiento por parte de personal técnico especializado.
3. Entrega presencial, telefónica o telemática de la respuesta.
 - 3.1. En su caso, entrega de material impreso desde el ordenador del centro.

Objetivos de gestión del servicio

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

MODALIDAD 1: ASESORÍA LABORAL PARA JÓVENES

Descripción Información, orientación y asesoramiento laboral de

proximidad: búsqueda de trabajo, bolsas de trabajo, garantía juvenil, derechos y deberes laborales.

Ofrece	Información. Orientación. Asesoramiento. Documento. Atención personalizada y, en su caso, información impresa capturada del web correspondiente.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	<ul style="list-style-type: none">✓ PIJ Ciutat Vella✓ El Punt - PIJ Sants✓ PIJ Les Corts✓ PIJ Gràcia✓ PIJ Sarrià-Sant Gervasi✓ Punt 7 - PIJ Horta-Guinardó✓ PIJ Nou Barris✓ PIJ Garcilaso - Sant Andreu✓ PIJ Sant Martí✓ CIAJ <p>Ver: http://www.infojovebcn.cat/pag/12/quants-nhi-ha-</p>
Canales de petición	<ul style="list-style-type: none">✓ <u>Presencial</u>: en la red de puntos de información juvenil✓ <u>Telefónico</u>: en los teléfonos indicados en la red de puntos de información juvenil✓ <u>Telemático</u>: en los correos electrónicos indicados en la red de puntos de información juvenil.
Canales de gestión	<ul style="list-style-type: none">✓ <u>Presencial</u>: en la red de puntos de información juvenil✓ <u>Telefónico</u>: en los teléfonos indicados en la red de puntos de información juvenil✓ <u>Telemático</u>: en los correos electrónicos indicados en la red de puntos de información juvenil, y en el correo electrónico indicado por el solicitante
Canales de recepción	<ul style="list-style-type: none">✓ <u>Presencial</u>: en la red de puntos de información juvenil✓ <u>Telemático</u>: en el correo electrónico indicado por el solicitante
Objetivo de gestión	✓ Dar asesoramiento antes de 15 días hábiles al 99 % de los jóvenes que se dirigen a un PIJ pidiendo asesoramiento sobre temas laborales.

MODALIDAD 2: ORIENTACIÓN 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	0 euros
Centros prestadores	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Centro de Información y Asesoramiento para Jóvenes (CIAJ). ✓ PIJ Gràcia <p>Ver: http://www.infojovebcn.cat/pag/12/quants-nhi-ha-</p>
Información complementaria	Para acceder al servicio, se debe pedir cita contactando con cualquier punto de información juvenil de Barcelona
Canales de petición	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial:</u> en la red de puntos de información juvenil ✓ <u>Telefónico:</u> en los teléfonos indicados en la red de puntos de información juvenil ✓ <u>Telemático:</u> en los correos electrónicos indicados en la red de puntos de información juvenil
Canales de gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial:</u> en la red de puntos de información juvenil ✓ <u>Telefónico:</u> en los teléfonos indicados en la red de puntos de información juvenil ✓ <u>Telemático:</u> en los correos electrónicos indicados en la red de puntos de información juvenil, y en el correo electrónico indicado por el solicitante
Canales de recepción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial:</u> en la red de puntos de información juvenil ✓ <u>Telemático:</u> en el correo electrónico indicado por el solicitante
Objetivo de gestión	✓ Dar asesoramiento antes de 15 días hábiles al 99 % de los jóvenes que se dirigen a un PIJ pidiendo asesoramiento sobre vivienda compartida.

MODALIDAD 3: ITINERARIOS ACADÉMICOS PARA JÓVENES

Descripción	Información, orientación y asesoramiento de proximidad sobre los diferentes itinerarios académicos existentes.
Ofrece	Información. Orientación. Asesoramiento. Documento. Atención personalizada y, en su caso, información impresa capturada de la web correspondiente.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	<ul style="list-style-type: none"> ✓ CAAJ - Centro de Asesoramiento Académico para Jóvenes ✓ PIJ Ciutat Vella ✓ El Punt - PIJ Sants ✓ PIJ Les Corts ✓ PIJ Garcilaso - Sant Andreu ✓ PIJ Sant Martí

✓ **Casal de jóvenes de La Guineueta**

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

Canales de petición	✓ <u>Presencial</u> : en la red de puntos de información juvenil ✓ <u>Telefónico</u> : en los teléfonos indicados en la red de puntos de información juvenil ✓ <u>Telemático</u> : en los correos electrónicos indicados en la red de puntos de información juvenil
Canales de gestión	✓ <u>Presencial</u> : en la red de puntos de información juvenil ✓ <u>Telefónico</u> : en los teléfonos indicados en la red de puntos de información juvenil ✓ <u>Telemático</u> : en los correos electrónicos indicados en la red de puntos de información juvenil , y en el correo electrónico indicado por el solicitante
Canales de recepción	✓ <u>Presencial</u> : en la red de puntos de información juvenil ✓ <u>Telemático</u> : en el correo electrónico indicado por el solicitante
Objetivo de gestión	✓ Dar asesoramiento antes de 15 días hábiles al 99 % de los jóvenes que se dirigen a un PIJ pidiendo asesoramiento sobre itinerarios académicos.

MODALIDAD 4: 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	0 euros
Centros prestadores	✓ El Punt - PIJ Sants ✓ PIJ Gràcia ✓ PIJ Sarrià-Sant Gervasi ✓ Punt 7 - PIJ Horta-Guinardó ✓ PIJ Garcilaso - Sant Andreu ✓ PIJ Sant Martí ✓ CIAJ
	Ver: http://www.infojovebcn.cat/pag/12/quants-nhi-ha-
Información complementaria	Con cita <u>previa</u> , informarán sobre las alternativas que existen para ir a un país extranjero a estudiar, trabajar o hacer prácticas, aprender idiomas o participar en iniciativas solidarias.
Canales de petición	✓ <u>Presencial</u> : en la red de puntos de información juvenil ✓ <u>Telefónico</u> : en los teléfonos indicados en la red de puntos de información juvenil

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ de información juvenil ✓ Telemático: en los correos electrónicos indicados en la red de puntos de información juvenil
Canales de gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: en la red de puntos de información juvenil ✓ Telefónico: en los teléfonos indicados en la red de puntos de información juvenil ✓ Telemático: en los correos electrónicos indicados en la red de puntos de información juvenil, y en el correo electrónico indicado por el solicitante
Canales de recepción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: en la red de puntos de información juvenil ✓ Telemático: en el correo electrónico indicado por el solicitante
Objetivo de gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dar asesoramiento antes de 15 días hábiles al 99 % de los jóvenes que se dirigen a un PIJ pidiendo asesoramiento sobre movilidad internacional.

MODALIDAD 5: ASESORAMIENTO SOBRE EL ASOCIACIONISMO JUVENIL

Descripción	Información, orientación y asesoramiento sobre asociacionismo juvenil.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ Centro de Recursos para las Asociaciones Juveniles (CRAJ).
Información complementaria	Ofrece asesorías sobre diversos temas: constitución de asociaciones; legal, fiscal, contable y laboral; financiación asociativa; asesoría de proyectos; comunicación; asesoría de asociacionismo y voluntariado.
Canales de petición	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: en la red de puntos de información juvenil ✓ Presencial: en el CRAJ de la calle Gran de Gràcia, 190-192 ✓ Telemático: en la web http://crajbcn.cat/ ✓ Telemático: en el correo electrónico craj@crajbcn.cat ✓ Telefónico: 932 655 217
Canales de gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: en el CRAJ de la calle Gran de Gràcia, 190-192 ✓ Telemático: en el correo electrónico craj@crajbcn.cat, y en el del solicitante ✓ Telefónico: 932 655 217 y en el del solicitante
Canales de recepción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: en el CRAJ de la calle Gran de Gràcia, 190-192 ✓ Telemático: en el correo electrónico del solicitante
Objetivo de gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dar asesoramiento antes de 15 días hábiles al 99 % de los jóvenes o entidades juveniles que se dirigen a un PIJ pidiendo asesoramiento sobre asociacionismo juvenil.

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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Emisión de la tarjeta azul de aparcamiento individual para un periodo de uno a diez años. ✓ Emisión de la tarjeta azul de aparcamiento colectivo para un periodo máximo de 10 años. ✓ Emisión de la tarjeta blanca para el transporte puerta a puerta para las personas con certificado de discapacidad y baremo de movilidad reducida. ✓ Formación, orientación, búsqueda de empleo o inserción laboral de las personas atendidas en el servicio de asesoramiento laboral. ✓ Emisión de un contrato para la obtención del servicio de asistente personal. ✓ Emisión de un dictamen y elaboración de un plan de atención para los niños con discapacidad atendidos por los equipos.
Normativa reguladora del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley de servicios sociales de Barcelona. ✓ Ley de accesibilidad de Cataluña. ✓ Real decreto legislativo 1/2013, texto refundido de la Ley general de derechos de las personas con discapacidad.
Procedimiento de gestión del servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud por parte del interesado. 2. Validación de documentación. 3. Revisión del expediente. 4. Resolución. 5. Comunicación/entrega al solicitante.
Objetivos de gestión del	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conceder el 90 % de las tarjetas de aparcamiento individuales en un plazo máximo de 60 días. ✓ Conceder el 90 % de las tarjetas de aparcamiento colectivas

servicio	<p>en un plazo máximo de 30 días.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conceder el 90 % de las tarjetas blancas en un plazo máximo de 60 días. ✓ Valorar anualmente el 100 % de las nuevas solicitudes de asistente personal. ✓ Incorporar al servicio el 25 % de las nuevas solicitudes de asistente personal. ✓ Elaborar anualmente el 90 % de los itinerarios laborales en un plazo máximo de 60 días. ✓ Atender al 95 % de los niños en primera acogida en un plazo máximo de 20 días. ✓ Atender al 85 % de los niños en segunda acogida en un plazo máximo de 30 días.
-----------------	---

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

Descripción	Tarjeta de aparcamiento individual para personas con discapacidad que superen el baremo de movilidad o con discapacidad visual o para personas con movilidad reducida, a causa de una enfermedad extrema que afecta a su pronóstico de vida. La tarjeta puede ser concedida en la modalidad de conductor y en la modalidad de no conductor. La persona titular de la tarjeta debe viajar en el vehículo.
Ofrece	Tarjeta. Tarjeta personal e intransferible, válida en toda la Unión Europea, aunque los trámites y los requisitos de concesión, así como las ventajas a que da derecho, son regulados por cada Estado, Gobierno autónomo o ente local.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ Instituto Municipal de Personas con Discapacidad.
Información complementaria	<p>Permite estacionar el vehículo gratuitamente y sin limitación de tiempo en las áreas verdes y azules y en las zonas de carga y descarga.</p> <p>No estar afectado por las limitaciones de circulación y estacionamiento de las áreas de peatones.</p> <p>Posibilitar la reserva de plazas de aparcamiento, en los lugares donde se compruebe que es necesario para las personas titulares de tarjetas de aparcamiento para personas con discapacidad y, especialmente, cerca de sus domicilios y de sus puestos de trabajo. La persona titular de la tarjeta de aparcamiento para personas con discapacidad identificada como titular no conductor tendrá derecho a la reserva de plaza de aparcamiento a que hace referencia el artículo 5.d) cuando, teniendo movilidad reducida, sea menor de 18 años</p>

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 recepción	<ul style="list-style-type: none">✓ <u>Presencial</u>: en oficinas OAC, http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac✓ <u>Presencial</u>: Oficina de Atención al Público del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad✓ <u>Telefónico</u>: 010✓ <u>Telemático</u>: https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/channel/default.html?&stpid=19970000225&style=ciudadano&language=ca
Canales de gestión	✓ <u>Presencial</u> : en el centro prestador, Instituto Municipal de Personas con Discapacidad
Canales de recepción	✓ <u>Correo postal</u> : domicilio del solicitante
Objetivo de gestión	✓ Conceder el 90 % de las tarjetas en un plazo máximo de 60 días.

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

Descripción

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

vehículo y ficha técnica del vehículo. Se debe acreditar la representación legal.

Ofrece	Tarjeta. Permite estacionar el vehículo de forma gratuita y durante el tiempo imprescindible para recoger o dejar a personas con discapacidad y movilidad reducida, en las zonas verdes y azules y de carga y descarga, y en cualquier lugar de la vía pública, siempre que no impida la circulación de vehículos o peatones.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ Instituto Municipal de Personas con Discapacidad.
Información complementaria	<p>Esta tarjeta se concede especialmente a las entidades y permite realizar el transporte colectivo de usuarios. Por tanto, los usuarios del transporte deben viajar en él o estar a punto de viajar en él.</p> <p>Otorgada para el carné de conducir del conductor.</p>
Canales de recepción	✓ <u>Presencial:</u> Oficina de Atención al Público del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad ✓ <u>Telemático:</u> https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/channel/default.html?&stpid=19970000225&style=ciudadano&language=ca
Canales de gestión	✓ <u>Presencial:</u> en el centro prestador, Instituto Municipal de Personas con Discapacidad
Canales de recepción	✓ <u>Correo postal:</u> domicilio del solicitante
Objetivo de gestión	✓ Conceder el 90 % de las tarjetas colectivas en un plazo máximo de 30 días.

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

Descripción	Tarjeta que permite hacer uso del transporte especial puerta a puerta. Este transporte se realiza en autocares o bien en taxis. Los taxis pueden ser taxis adaptados o taxis estándares. Los viajes que el usuario puede realizar son transportes fijos (se viaja de manera regular) o bien transportes esporádicos.
Ofrece	Tarjeta. Tarjeta que hace posible que su titular pueda pedir el 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 pedir la renovación hay que volver a hacer la solicitud de la tarjeta, especificando que se trata de una renovación.

Para pedir un duplicado por pérdida de una tarjeta vigente, hay que llamar al [Instituto Municipal de Personas con Discapacidad](#). En este caso, no es necesario aportar documentación.

Coste y forma de pago	0 euros
------------------------------	---------

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 recepción	✓ <u>Presencial</u> : en oficinas OAC, http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac ✓ <u>Presencial</u> : Oficina de Atención al Público del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad ✓ <u>Telefónico</u> : 010 ✓ <u>Telemático</u> : https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/channel/default.html?&stpid=19970000181&style=ciudadano&language=ca
-----------------------------	---

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

Canales de recepción	✓ <u>Correo postal</u> : domicilio del solicitante
-----------------------------	--

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

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

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

Ofrece	Información/Orientación. <ul style="list-style-type: none">✓ 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	0 euros
------------------------------	---------

Centros prestadores	✓ Instituto Municipal de Personas con Discapacidad.
Canales de recepción	✓ Presencial: en la oficina del Equipo de Asesoramiento Laboral (EAL) del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad ✓ Telefónico: 934132839
Canales de gestión	✓ Presencial: en la Oficina de Atención al Público del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad ✓ Telefónico: 934 132 839 y en el teléfono detallado por el 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 90 % de los itinerarios laborales en un plazo máximo de 60 días.

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

Descripción	Servicio especializado en la inserción laboral de personas con discapacidad, en el mercado ordinario de trabajo. Pueden utilizar el servicio las empresas que quieren contratar a trabajadores con discapacidad.
Ofrece	Información/Orientación. Propuesta de candidatos para ocupar un puesto de trabajo.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ Instituto Municipal de Personas con Discapacidad.
Canales de recepción	✓ Presencial: en la oficina del Equipo de Asesoramiento Laboral (EAL) del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad ✓ Telefónico: 934132839
Canales de gestión	✓ Presencial: en la Oficina de Atención al Público del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad ✓ Telefónico: 934 132 839 y en el teléfono detallado por el solicitante
Canales de recepción	✓ Presencial: en la oficina del Equipo de Asesoramiento Laboral (EAL) del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad
Objetivo de gestión	✓ El 90 % de las empresas atendidas en un periodo inferior a 30 días

MODALIDAD 6: ASISTENTE PERSONAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

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

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

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

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

Descuento de la aportación.

Centros prestadores ✓ **Instituto Municipal de Personas con Discapacidad.**

Información complementaria El Servicio de Asistente Personal tiene como misión:

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

En la prestación del servicio colaboran entidades y profesionales acreditados.

Canales de recepción ✓ **Presencial:** en la [Oficina de Atención al Público del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad](#)

✓ **Telemático:** en el correo electrónico sap@bcn.cat

Canales de gestión ✓ **Presencial:** en la [Oficina de Atención al Público del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad](#)

✓ **Telemático:** en el correo electrónico sap@bcn.cat y en el

	del solicitante
Canales de recepción	✓ Presencial: en el Instituto Municipal de Personas con Discapacidad
Objetivo de gestión	✓ Valorar anualmente el 100 % de las nuevas solicitudes. ✓ Incorporar al servicio el 25 % de las nuevas solicitudes.

MODALIDAD 7: ATENCIÓN PRECOZ A LA INFANCIA CON DISCAPACIDAD

Descripción	Los equipos interdisciplinarios para la pequeña infancia (EIPI) son servicios de atención precoz para niños, hasta los 6 años, que presentan trastornos en el desarrollo que pueden tener un origen biológico, mental, psicológico o social. Se da atención preventiva, diagnóstico, tratamiento y seguimiento de los trastornos madurativos. También dan apoyo a la integración escolar y social y se coordinan con los profesionales de los servicios de salud, educativos y sociales. Atienden a niños de los distritos de Ciutat Vella y Nou Barris y forman parte de la red pública de atención precoz que se encuentra distribuida territorialmente en la ciudad.
Ofrece	Atención. Documento. Acompañamiento personal y atención individual y grupal, en caso necesario. Mediante el trabajo conjunto de neurólogos, psicólogos, logopedas, fisioterapeutas y trabajadores sociales, los EIPI ofrecen atención preventiva que consiste en el diagnóstico, tratamiento y seguimiento de su evolución. Los EIPI también ofrecen apoyo a la integración escolar y social y se coordinan con los profesionales de los servicios educativos, sanitarios y sociales.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ Equipos Interdisciplinarios para la Pequeña Infancia (EIPI) de Ciutat Vella ✓ Equipos Interdisciplinarios para la Pequeña Infancia (EIPI) de Nou Barris
Información complementaria	Una vez realizada la solicitud por parte de los servicios derivados o de la propia familia, se procede a una primera visita para recoger toda la información previa a la atención. Esta primera visita se realiza en un plazo no superior a los 15 días, y durante los 15 días siguientes se procede a la segunda visita, en la que se inicia la atención a los niños y sus familias. Estos equipamientos forman parte de la red de centros de desarrollo infantil y atención precoz, que cuenta con otros equipamientos similares en Barcelona y el resto de Cataluña.
Canales de recepción	✓ <u>Presencial</u> : en las direcciones de los centros prestadores EIPI

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telefónico</u>: en los teléfonos de los centros prestadores EIPI ✓ <u>Telemático</u>: en los correos electrónicos de los centros prestadores EIPI
Canales de gestión	✓ <u>Presencial</u> : en las direcciones de los centros prestadores EIPI
Canales de recepción	✓ <u>Presencial</u> : en las direcciones de los centros prestadores EIPI Entrevista, entrega del dictamen y acuerdo de atención entre profesionales y familias en la sede del EIPI
Objetivo de gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atender al 95 % de los niños en primera acogida en un plazo máximo de 20 días. ✓ Atender al 85 % de los niños en segunda acogida en un plazo máximo de 30 días.

SERVICIO DE URGENCIAS SOCIALES

Descripción	<p>Ofrecer una atención urgente a las personas afectadas por una situación que exige una intervención profesional inmediata e ineludible, con la finalidad de evitar o minimizar el perjuicio de las personas afectadas. En general:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuando pelagra la integridad física o psíquica de la persona. ✓ Cuando hay certeza de que se está produciendo un maltrato y no hay factores de protección en el entorno más inmediato que lo puedan evitar o contener.
Utilidad	<p>Situaciones de urgencia más frecuentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pérdida repentina de alojamiento. ✓ Maltrato o sospecha de maltrato grave a un niño o a personas mayores o dependientes. ✓ Maltrato por violencia de género. ✓ Pérdida de autonomía funcional parcial o total (accidente, enfermedad repentina, etc.). ✓ Desaparición del cuidador principal. ✓ Falta de alimentación, principalmente personas en situaciones de especial vulnerabilidad: infancia, personas mayores, personas con discapacidad, etc. ✓ Otras necesidades perentorias puntuales: medicación urgente en caso de enfermedad. ✓ Necesidad imprescindible de desplazamiento por motivos familiares, laborales, etc. <p>✓ Cualquier otra situación en que las personas requieran de atención psicosocial inmediata.</p>
Garantía	<p>El CUESB trabaja basándose en un sistema de gestión procedimental y reforzado con protocolos y convenios de colaboración con todas las entidades, servicios y grupos operativos que actúan en la ciudad (SPEIS, GU, SEM, MMEE, IMLEC, CSS, etc.).</p>
Normativa reguladora del	✓ Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales.

servicio

Procedimientos de gestión del servicio

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

Objetivos de gestión del servicio

- ✓ Grado de satisfacción de los usuarios: obtener en el 80 % de los casos una puntuación por encima de 8 sobre 10.
 - ✓ Entrevista con profesionales antes de 60 minutos.
-

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

Descripción

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

Ofrece

Información. Atención/orientación. Acompañamiento.

Atención psicológica, acompañamiento personal, atención personal, información y orientación.

Coste y forma de pago

0 euros

Centros prestadores	✓ Centro de Urgencias y Emergencias Sociales de Barcelona (CUESB).
Canales de petición	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: en el centro prestador (CUESB) ✓ <u>Telefónico</u>: 900 703 030. ✓ <u>Telemático</u>: correo electrónico, cuesb@bcn.cat
Canales de gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: en el centro prestador (CUESB) ✓ <u>Telefónico</u>: 900 703 030 y en el teléfono del solicitante
Canales de recepción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: en el centro prestador (CUESB) ✓ <u>Presencial</u>: en espacio público, en el lugar del suceso ✓ <u>Presencial</u>: en el domicilio particular del solicitante. La atención es presencial, inmediata, con posterior derivación a los servicios de atención social básicos o especializados.
Objetivo de gestión	✓ Ofrecer atención psicosocial al 100 % de las personas que la requieran.

MODALIDAD 2: AYUDA SOCIAL DE URGENCIA (ASU)

Descripción	Ayudas económicas facilitadas para cubrir las necesidades básicas como alimentación, medicación, higiene, etc., de las personas en situaciones en las que la necesidad aparece en un horario en el que la persona o familia no puede acudir al servicio de referencia (CSS, SARA, SIS, SAIER, etc.).
Ofrece	Económico. Con dinero en metálico.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ Centro de Urgencias y Emergencias Sociales de Barcelona (CUESB).
Información complementaria	<p>La concesión de la ayuda requiere de valoración previa por parte de los profesionales del CUESB, que tendrán que establecer la situación de emergencia o de alto riesgo social que motiva la demanda.</p> <p>El CUESB siempre realiza esta atención como complementación de otros servicios y, por tanto, es requisito indispensable que el centro de atención social de referencia del ciudadano no esté en horario de atención.</p>
Canales de petición	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: cualquier ciudadano de la ciudad de Barcelona se puede dirigir por su cuenta a las dependencias del CUESB para que se realice la valoración ✓ <u>Telefónico</u>: en situaciones justificadas por falta de autonomía también podemos desplazarnos al domicilio de la persona solicitante, previa llamada al 900 703 030

Canales de gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: con los profesionales psicólogos y trabajadores sociales del CUESB ✓ <u>Telefónico</u>: 900 703 030 y en el teléfono del solicitante
Canales de recepción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: por la propia persona en el momento de la valoración positiva de la ayuda por parte del profesional del CUESB
Objetivo de gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entrevista con profesionales antes de 60 minutos.

MODALIDAD 3: APOYO URGENTE A DOMICILIO

Descripción	<p>Atención urgente de apoyo a domicilio por pérdida de autonomía repentina de la persona afectada o del cuidador de esta. Cuando el hecho se produce fuera del horario del servicio de referencia y la persona o personas afectadas no disponen de recursos económicos ni familiares para recibir la atención necesaria.</p> <p>O, en el caso de disponer estos, no se pueden activar en el momento de la necesidad.</p>
Ofrece	Acompañamiento. Documento. Apoyo en las actividades básicas de la vida diaria (compra y realización de comidas, higiene, vestirse, etc.). Informe posterior de derivación al CSS correspondiente.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ Centro de Urgencias y Emergencias Sociales de Barcelona (CUESB).
Información complementaria	<p>La concesión de la ayuda requiere de valoración previa por parte de los profesionales del CUESB, que tendrán que establecer la situación de emergencia o de alto riesgo social que motiva la demanda.</p> <p>El CUESB siempre realiza esta atención cuando, por horario, el servicio que tendría que realizar la atención (SEIS, CSS, SARA, SAIER, etc.) no está disponible.</p>
Canales de petición	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: cualquier ciudadano de la ciudad de Barcelona se puede dirigir por su cuenta a las dependencias del CUESB para que se realice la valoración ✓ <u>Telefónico</u>: en situaciones justificadas por falta de autonomía también podemos desplazarnos al domicilio de la persona solicitante, previa llamada al 900 703 030.
Canales de gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: en el domicilio de la persona afectada. Los profesionales psicólogos y trabajadores sociales del CUESB realizan la valoración de la ayuda, que será

	desempeñada por los técnicos auxiliares del CUESB
	✓ <u>Telefónico</u> : 900 703 030 y en el 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 profesionales del CUESB
Objetivo de gestión	✓ Entrevista con profesionales antes de 60 minutos.

SERVICIO DE EMERGENCIAS SOCIALES

Descripción	<p>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.</p> <p>Aquella situación que implica minimizar los riesgos que puedan afectar al normal funcionamiento de la ciudad.</p>
Utilidad	<p>Situaciones de emergencia más frecuentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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: <ul style="list-style-type: none"> ○ Procedimiento específico operación frío. ○ Procedimiento específico ola de calor. ○ Procedimiento específico apoyo psicosocial. ○ Procedimiento de respuesta a emergencias masivas (PREM). ○ Protocolo de emergencia por violencia machista.
Garantía	El CUESB trabaja basándose en un sistema de gestión procedimental y reforzado con protocolos y convenios de colaboración con todas las entidades, servicios y grupos operativos que actúan en la ciudad (SPEIS, GU, SEM, MMEE, IMLEC, CSS, etc.).
Normativa reguladora del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley de servicios sociales 2007: Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales. ✓ Ley 2/1985, sobre protección civil: https://www.boe.es/boe/dias/1985/01/25/pdfs/A02092-02095.pdf ✓ Ley 4/1997, de protección civil de Cataluña: http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=145169 ✓ Decreto de Alcaldía sobre la instrucción de la protección civil municipal: http://www.bcn.cat/bombers/pdf/ca/instruccio_PC_municipal.pdf ✓ Creación de la Comisión de Protección Civil Municipal: http://www.bcn.cat/bombers/pdf/ca/comissio_PC_municipal.pdf ✓ Real Decreto 32/2009, de 16 de enero, por el que se

aprueba el Protocolo nacional de actuación médico-forense y de policía científica en sucesos con víctimas múltiples: <https://boe.es/buscar/pdf/2009/BOE-A-2009-2029-consolidado.pdf>

Procedimientos de gestión del servicio	Los derivados de los protocolos de respuesta a siniestros, Plan de protección civil o Plan de acción del grupo logístico social.
Información complementaria	<p>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 9001/2008, que garantiza la correcta cooperación y coordinación con todos los servicios y grupos operativos de urgencias y emergencias de la ciudad. Asimismo, el año 2012 se estableció el primer servicio de emergencias del mundo certificado con la norma ISO 22320/2011, en lo referente a la gestión y dirección de emergencias.</p> <p>Este reconocimiento ha facilitado la ampliación del área de influencia a los municipios del Área Metropolitana.</p>
Objetivos de gestión del servicio	<ul style="list-style-type: none">✓ Grado de satisfacción de los usuarios: obtener en el 80 % de los casos una puntuación por encima de 8 sobre 10.✓ Tiempo estándar de salida: 5 minutos.✓ Tiempo estándar de llegada al lugar: 45 minutos.

MODALIDAD 1: ATENCIÓN A PERSONAS ANTE EMERGENCIAS SOCIALES

Descripción	<p>El CUESB ofrece atención psicosocial a las personas afectadas por una emergencia, siguiendo los procedimientos y protocolos establecidos, con las siguientes actuaciones:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Atención psicosocial en el momento y lugar de la emergencia como tarea prioritaria.✓ Ayuda económica por alimentación, medicación y transporte.✓ Desplazamiento.✓ Alojamiento durante un periodo de tiempo determinado.✓ Ingreso residencial.✓ Alimentación.✓ Duchas y ropero.✓ Información y orientación.✓ Derivación posterior al servicio correspondiente con informe sobre la intervención realizada.
Ofrece	Información/Datos. Atención/orientación. Acompañamiento. Recursos materiales. Economía. Alojamiento. Atención psicológica, atención y acompañamiento personal, información y orientación, ayudas económicas, recursos materiales, alojamiento.
Coste y forma de	0 euros

pago

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

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

Canales de recepción	✓ <u>Presencial</u> : en espacio público, en el lugar del suceso ✓ <u>Presencial</u> : en los centros prestadores (CUESB, CANE)
-----------------------------	--

Objetivo de gestión	✓ Grado de satisfacción de las personas usuarias: obtener en el 80 % de los casos una puntuación por encima de 8 sobre 10. ✓ Tiempo estándar de llegada al lugar: entre 30 y 45 minutos.
----------------------------	---

MODALIDAD 2: AYUDA SOCIAL DE EMERGENCIA (CONTINGENCIAS)

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

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

Coste y forma de pago	0 euros
------------------------------	---------

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

Canales de petición	✓ <u>Presencial</u> : en el centro prestador (CUESB) ✓ <u>Presencial</u> : en el lugar de los hechos
----------------------------	---

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

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

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

MODALIDAD 3: ALOJAMIENTO EN HOTELES POR EMERGENCIA SOCIAL

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

Ofrece	Alojamiento. Documento. Alojamiento en hoteles que pertenecen al Gremio de Hostelería de Barcelona, que ofrece precio especial al Ayuntamiento de Barcelona para alojamientos en estas situaciones. Informe de la atención en el distrito correspondiente.
---------------	---

Coste y forma de pago	0 euros Por expediente económico abierto a tal fin.
------------------------------	--

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

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

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

Canales de petición	✓ <u>Presencial</u> : en el centro prestador (CUESB) ✓ <u>Presencial</u> : en el lugar de los hechos
----------------------------	---

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

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

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

CENTROS PRESTADORES

Fecha de actualización: 15/12/2016

CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA (CSS)

Dirección	Ver: centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona Ver las ubicaciones aquí
Teléfono	936 197 311 / Urgencias: 900 703 030
Correo electrónico / Web	No centros de servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona
Atención al público	De lunes a viernes. De 9.00 a 13.00 h. Martes y jueves, de 16.00 a 18.00 h.
Descripción	Los CSS son centros de información, orientación y atención para tratar los problemas sociales que afectan a las personas y a las familias. Son el lugar donde se pueden solicitar diferentes ayudas y prestaciones incluidas en el catálogo de servicios sociales. Algunas de estas ayudas pueden ser de acceso directo y otras pueden requerir valoración del profesional.
Instalaciones	Se cuenta con una red de 40 centros de servicios sociales repartidos por la ciudad donde se informa, se orienta y se atiende sobre los servicios y recursos sociales. Hay que buscar en el buscador de centros de la web http://w110.bcn.cat/portal/site/ServeisSocials/ cuál es el que corresponde por domicilio o, si se prefiere, se puede llamar al 936 197 311 (dispositivo de atención telefónico centralizado)
Modalidades de servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 ✓ Comidas a domicilio (cobertura de necesidades básicas)

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comidas en compañía (cobertura de necesidades básicas) ✓ Atención grupal ✓ Programas para la lucha contra la pobreza energética ✓ Programa LÀBORA para la ocupación laboral de personas ✓ Residencias municipales para personas mayores ✓ Recogida, transporte, almacenaje y custodia provisionales de bienes y utensilios procedentes de desahucios judiciales o de situaciones de emergencia ✓ Equipo de Atención a la Infancia y la Adolescencia (EAIA)
--	--

OFICINAS MUNICIPALES DE VIVIENDA DE BARCELONA

Dirección	Consultar web
Teléfono	Consultar web
Correo electrónico / Web	Consultar web http://www.bcn.cat/consorciohabitatge/ca/oficines.html
Atención al público	<p>De lunes a viernes.</p> <p>Lunes, martes, miércoles y viernes, de 8.30 a 14.30 h. Jueves, de 8.30 a 20.00 h, de forma ininterrumpida.</p> <p>Excepcionalmente, este año, las oficinas permanecerán cerradas los jueves por la tarde: 11 de febrero, 25 de marzo y 23 de junio.</p> <p>Durante el mes de agosto</p> <p>En 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 h. Los jueves por la tarde las oficinas permanecerán cerradas.</p> <p>Se necesita cita previa.</p>
Cómo llegar	Consultar web
Descripción	<p>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.</p> <p>Cada distrito cuenta con una oficina de vivienda.</p>
Modalidades de servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Programas para la lucha contra la pobreza energética

DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN DE LA INFANCIA, LA ADOLESCENCIA Y LAS PERSONAS MAYORES

Dirección	Paseo de Sant Joan, 75, 4.ª planta, 08009 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfonos / Fax	934 132 694, 934 132 814 / 932564594
Correo electrónico / Web	cgilm@bcn.cat www.barcelona.cat/dretssocials
Atención al público	De lunes a viernes. De lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 h. Martes y jueves, de 16.00 a 18.00 h. Se necesita cita previa.
Cómo llegar	Bus: 6, 7, 62, B20, B25, H12, V21. Tranvía: T4 Auditori / Teatre Nacional. Metro: L1 Glòries y Marina, L2 Monumental, L4 Bogatell.
Descripción	Tiene como misión fomentar la promoción social en los ámbitos de la infancia, la adolescencia y las personas mayores. En el marco del convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Barcelona y el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO), realiza la gestión del programa "Vacaciones mayores". El Ayuntamiento de Barcelona ofrece hasta 2.000 subvenciones 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 INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO PARA JÓVENES (CIAJ)

Dirección	C/ Sant Oleguer, 6-8, 08001, Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono	934 422 939

Correo electrónico / Web	ciaj@bcn.cat www.bcn.cat/ciaj
Atención al público	De lunes a viernes. De 10.00 a 14.00 h y de 16.00 a 20.00 h. No se necesita cita previa, salvo en algunas asesorías y atenciones personalizadas.
Cómo llegar	Metro: L2 y L3 Paral·lel, L3 Drassanes Bus: 120
Instalaciones	320 m².
Modalidades de servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Orientación sobre vivienda compartida para jóvenes ✓ Movilidad internacional para jóvenes ✓ Asesoría laboral para jóvenes

CENTRO DE ASESORAMIENTO ACADÉMICO PARA JÓVENES (CAAJ)

Dirección	C/ Agudells, 37-45, 08032 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono	934 299 369
Correo electrónico / Web	educaciojove@bcn.cat www.informat.cat
Atención al público	De lunes a viernes. Lunes, de 10.00 a 14.00 h y de 17.00 a 20.30 h. De martes a jueves, de 17.00 a 20.30 h. Viernes, de 10.00 a 14.00 h. No se necesita cita previa, salvo en algunas asesorías y atenciones personalizadas.
Cómo llegar	Metro: L5 Carmel Bus: 10, 19, 39, 86, 87
Descripción	Espai Jove Boca Nord
Instalaciones	64 m².

Modalidades de servicio	✓ Itinerarios académicos para jóvenes
--------------------------------	--

CENTRO DE RECURSOS PARA LAS ASOCIACIONES JUVENILES (CRAJ)

Dirección	C/ Gran de Gràcia, 190-192, 08012 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono	932 655 217
Correo electrónico / Web	craj@crajbcn.cat www.bcn.cat/craj
Atención al público	De lunes a viernes. De 10.00 a 15.00 h y de 16.00 a 21.00 h. No se necesita cita previa, salvo en algunas asesorías y atenciones personalizadas.
Cómo llegar	Metro: L5 Fontana Bus: 22, 114, 24, 87, V17.
Descripción	Espacio Joven La Fontana.
Instalaciones	95m ² .
Modalidades de servicio	✓ Asesoramiento sobre el asociacionismo juvenil

PIJ CIUTAT VELLA

Dirección	C/ Sant Pere Més Baix, 55, 08003 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono	933 196 347
Correo electrónico / Web	pjiciutatvella@bcn.cat No
Atención al público	De lunes a viernes. De 17.00 a 21.30 h, y los martes, de 10.00 a 13.30 h. No se necesita cita previa, salvo en algunas asesorías y

	atenciones personalizadas.
Cómo llegar	Bus: 45, V15, V17,120, 19, 39, 40, 42, 55, H16 Metro: L1/L4 Urquinaona, L1 Arc de Triomf Tren: Arc de Triomf.
Descripción	Casal de Jóvenes Palau Alòs
Instalaciones	75m².
Modalidades de servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asesoría laboral para jóvenes ✓ Itinerarios académicos para jóvenes

OFICINA JOVEN DE CALÀBRIA

Dirección	C/ Calàbria, 147, 08001 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono	934 838 384
Correo electrónico / Web	barcelona.calabria@oficinajove.cat www.oficinajove.cat/calabria
Atención al público	De lunes a viernes. De 9.00 a 14.00 h, y de lunes a jueves, de 15.00 a 18.30 h. No se necesita cita previa, salvo en algunas asesorías y atenciones personalizadas.
Cómo llegar	Bus: H10, 41 Metro: L1 Rocafort, L5 Entença, L4 Tarragona
Descripción	Dirección General de la Juventud de la Generalitat de Catalunya.
Instalaciones	75m².
Modalidades de servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asesoría laboral para jóvenes ✓ Itinerarios académicos para jóvenes

EL PUNT - PIJ SANTS

Dirección	C/ Muntadas, 5, 08014 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono	932 914 254

Correo electrónico / Web	elpunt@bcn.cat www.elpuntjove.cat
Atención al público	De lunes a viernes. De 17.00 a 20.30 h, y lunes, de 10.00 a 14.00 h. No se necesita cita previa, salvo en algunas asesorías y atenciones personalizadas.
Cómo llegar	Bus: 50, D20, 115 Metro: L1 Hostafrancs, L5 Sants
Descripción	Casa del Mig - Parc Espanya Industrial.
Instalaciones	90m².
Modalidades de servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asesoría laboral para jóvenes ✓ Itinerarios académicos para jóvenes ✓ Movilidad internacional para jóvenes

PIJ LES CORTS

Dirección	C/ Masferrer i Bosch, 33-35, 08028 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono	932 916 486
Correo electrónico / Web	pjilesports@bcn.cat www.joveslesports.info
Atención al público	De lunes a viernes. De 16.30 a 20.30 h, y lunes, de 10.00 a 14.00 h. No se necesita cita previa, salvo en algunas asesorías y atenciones personalizadas.
Cómo llegar	Bus: 59, 70, 75, V3, H8 Metro: L3 Les Corts
Descripción	Centro Cívico Les Corts
Instalaciones	52m².
Modalidades de servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asesoría laboral para jóvenes ✓ Itinerarios académicos para jóvenes

PIJ GRÀCIA

Dirección	C/ Gran de Gràcia, 190-192, 08003 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono	933 681 005
Correo electrónico / Web	info@elpuntdegracia.org www.elpuntdegracia.org
Atención al público	De lunes a viernes. Lunes y jueves, de 10.00 a 15.00 h. De lunes a jueves, de 17.00 a 21.00 h. Viernes, de 17.00 a 20.00 h. No se necesita cita previa, salvo en algunas asesorías y atenciones personalizadas.
Cómo llegar	Bus: 22, 24, 87, 114, V17. Metro: L3 Fontana FGC: Gràcia
Descripción	Espacio Joven La Fontana.
Instalaciones	132m².
Modalidades de servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asesoría laboral para jóvenes ✓ Orientación sobre Vivienda Compartida para Jóvenes. ✓ Movilidad internacional para jóvenes

PIJ SARRIÀ-SANT GERVASI

Dirección	C/ Brusí, 61, 08006 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono	934 140 195
Correo electrónico / Web	informaciojoves@casasagnier.net www.bcn.cat/casasagnier
Atención al público	De lunes a viernes. De 16.00 a 21.00 h, y miércoles, de 10.00 a 15.00 h. No se necesita cita previa, salvo en algunas asesorías y atenciones personalizadas.

Cómo llegar	Bus: V13, V15 FGC: Plaça Molina, Sant Gervasi, Pàdua
Descripción	Centro Cívico Casa Sagnier.
Instalaciones	103m².
Modalidades de servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asesoría laboral para jóvenes ✓ Movilidad internacional para jóvenes

PUNT 7 - PIJ HORTA-GUINARDÓ

Dirección	C/ Horta, 71, 08032 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono	934 202 595
Correo electrónico / Web	punt7@punt7.org www.punt7.org
Atención al público	De lunes a viernes. Martes y miércoles, de 10.00 a 14.00 h. De lunes a jueves, de 17.00 a 21.00 h. Viernes, de 17.00 a 20.00 h. No se necesita cita previa, salvo en algunas asesorías y atenciones personalizadas.
Cómo llegar	Bus: 185 Metro: L5 Horta
Descripción	Espacio Horta 71.
Instalaciones	150m².
Modalidades de servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asesoría laboral para jóvenes ✓ Movilidad internacional para jóvenes

PIJ NOU BARRIS

Dirección	C/ Teide, 20, 08031 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono	932 563 602
Correo electrónico	pjinoubarris@bcn.cat

/ Web	No
Atención al público	De lunes a viernes. De 16.30 a 20.30 h, y martes y jueves, de 10.00 a 14.00 h. No se necesita cita previa, salvo en algunas asesorías y atenciones personalizadas.
Cómo llegar	Bus: 122, V27 Metro: L5 Vilapicina
Descripción	Espacio Joven Les Basses
Instalaciones	53m².
Modalidades de servicio	✓ Asesoría laboral para jóvenes

PIJ GARCILASO - SANT ANDREU

Dirección	C/ Garcilaso, 103, 08027 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono	932 562 959
Correo electrónico / Web	pjgarcilaso@bcn.cat www.pjgarcilaso.org
Atención al público	De lunes a viernes. De 16.00 a 20.30 h, y lunes a jueves, de 10.00 a 13.30 h. No se necesita cita previa, salvo en algunas asesorías y atenciones personalizadas.
Cómo llegar	Bus: 62, 96, V27, H8, 20, 126 Metro: L1, L5, L9N, L10 La Sagrera
Descripción	Espacio Joven Garcilaso
Instalaciones	105m².
Modalidades de servicio	✓ Asesoría laboral para jóvenes ✓ Itinerarios académicos para jóvenes ✓ Movilidad internacional para jóvenes

PIJ SANT MARTÍ

Dirección	Rbla. Prim, 87-89, 08019 Barcelona
------------------	------------------------------------

	Ver la ubicación aquí
Teléfono	934 982 743
Correo electrónico / Web	pjsantmarti@bcn.cat No
Atención al público	De lunes a viernes. Lunes y viernes, de 10.00 a 14.00 h. De lunes a jueves, de 16.00 a 20.30 h. No se necesita cita previa, salvo en algunas asesorías y atenciones personalizadas.
Cómo llegar	Bus: 36, 143 Metro: L4 Besòs/Besòs Mar Tranvía: 75/86 Besòs
Descripción	Centro Cívico Besòs.
Instalaciones	80m².
Modalidades de servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asesoría laboral para jóvenes ✓ Itinerarios académicos para jóvenes ✓ Movilidad internacional para jóvenes

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

Dirección	C/ Reina Amàlia, 33, 08001 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono	932 564 685 / 932 563 230
Correo electrónico / Web	eipcv@bcn.cat http://guia.barcelona.cat/detall/equip-interdisciplinari-per-a-la-petita-infancia-de-ciutat-vela_98048092502.html
Atención al público	De lunes a viernes. De 9.00 a 15.00 h. Se necesita cita previa.
Cómo llegar	Bus: N6, V11, 91 Metro: L2/L3 Paral·lel
Modalidades de servicio	✓ Atención precoz a la infancia con discapacidad

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

Dirección	C/ Luz Casanova, 11, 08042 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono / Fax	932564700 932564710
Correo electrónico / Web	eipinb@bcn.cat http://guia.barcelona.cat/detall/equip-interdisciplinar-petita-infancia-nou-barris_98048092646.html
Atención al público	De lunes a viernes de 8.00 a 14.00 h. Se necesita cita previa.
Cómo llegar	Bus: 60, 27, 11, 32, N6. L4 Via Júlia
Modalidades de servicio	✓ Atención precoz a la infancia con discapacidad

INSTITUTO MUNICIPAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Dirección	C/ València, 344, 08009 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono / Fax	934132775 934132800
Correo electrónico / Web	sap@bcn.cat http://www.bcn.cat/imd
Atención al público	De lunes a viernes. De 9.00 a 14.00 h. De 15.00 a 19.00 h (solo del 6 de abril al 2 de julio). Se necesita cita previa por las tardes, por las mañanas, no.
Cómo llegar	Bus: B24, H10, N7, 55, 6, 33, 34 L4 Girona

Descripción	<p>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.</p> <p>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.</p>
Instalaciones	Dispone de oficina de atención al público en la recepción.
Modalidades de servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Concesión de la tarjeta de aparcamiento individual para personas con discapacidad. Concesión de la tarjeta de aparcamiento colectiva para personas con discapacidad. Concesión de la tarjeta blanca para el transporte especial puerta a puerta. ✓ Itinerarios laborales realizados por el Equipo de Asesoramiento Laboral (EAL) ✓ Selección de candidatos para puestos de trabajo en empresas realizada por el Equipo de Asesoramiento Laboral (EAL). ✓ Asistente personal para personas con discapacidad

CENTRO DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS SOCIALES DE BARCELONA (CUESB)

Dirección	<p>C/ Llacuna, 25, 08005 Barcelona</p> <p>Ver la ubicación aquí</p>
Teléfono / Fax	<p>900 703 030</p> <p>900 814 050</p>
Correo electrónico / Web	<p>cuesb@bcn.cat</p> <p>http://guia.barcelona.cat/detall/central-d-urgencies-i-emergencies-socials-de-barcelona_92086031399.html</p>
Atención al público	<p>Todo el año. En caso de que se produzca una emergencia social en la ciudad y las personas afectadas requieran alojamiento.</p> <p>24 horas.</p>
Cómo llegar	<p>Bus: 6</p> <p>Metro: Llacuna (línea amarilla)</p>
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: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Despachos de atención: 2 ✓ Habitaciones de emergencias: 7 (capacidad para alojar a 100 personas). ✓ Espacio de descanso. ✓ Servicio de comedor, consigna, ducha y ropero y lavandería. ✓ Seguridad.
Información complementaria	689 pernoctas realizadas en el 2015 y 527 personas alojadas.
Modalidades de servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atención psicosocial a personas en situación de emergencia social ✓ Ayuda Social de Urgencia (ASU) ✓ Apoyo urgente a domicilio ✓ Atención a personas ante emergencias sociales ✓ Ayuda Social de Emergencia (contingencias) ✓ Alojamiento en hoteles por emergencia social

CANE (CENTRO ACOGIDA NOCTURNA DE EMERGENCIAS)

Dirección	Pasaje Dos de Maig, 17-25, 08013 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono / Fax	900 703 030 900 814 050
Correo electrónico / Web	cuesb@bcn.cat www.bcn.cat
Atención al público	Se abre cuando lo establece el Procedimiento operativo de emergencias relativo a la operación frío. Los días de apertura, de 20.00 a 08.00 h.
Cómo llegar	Bus: 117, 50, 51, 92, 192 Metro: L5 Sant Pau/Dos de Maig
Descripción	El Centro de Acogida Nocturna de Emergencias es un espacio que se activa con el objetivo fundamental de prevenir las consecuencias que una bajada de temperaturas o una nevada podrían comportar sobre el estado de las personas que pernoctan en la vía pública. Es un dispositivo vinculado al Plan de emergencias municipal de nieve y hielo del Ayuntamiento de Barcelona.

	La fase I de la operación frío comporta la apertura del centro al producirse una bajada de temperaturas como consecuencia del frío propio de los meses de invierno.
Instalaciones	El Centro de Urgencias y Emergencias Sociales dispone de: <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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.
Información complementaria	6.420 pernoctaciones en el 2015.
Modalidades de servicio	✓ Atención a personas ante emergencias sociales

DISTRITO DE CIUTAT VELLA (01)

Dirección	Pl. del Bonsuccés, 3, 08001 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono / Fax	934 027 000 932 916 161
Correo electrónico / Web	http://ajuntament.barcelona.cat/ciutatvella/ca
Atención al público	Ver: http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-ciutat-vela_93062143550.html Se necesita cita previa.
Cómo llegar	Bus: 59, 91, V13, 41, 42, 55, H16, V15 Metro: L1 Catalunya, L3 Liceu FGC: Catalunya
Descripción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dirección de Servicios Generales. ✓ Dirección de Servicios de Territorio y Servicios a las Personas. ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.
Información complementaria	Ver: http://ajuntament.barcelona.cat/ciutatvella/ca/com-funciona
Modalidades de servicio	✓ Servicio de gestión de conflictos del ámbito social en el espacio urbano

DISTRITO DE L'EIXAMPLE (02)

Dirección	C/ Aragó, 311, 08009 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono / Fax	934 027 000 932 916 262
Correo electrónico / Web	http://ajuntament.barcelona.cat/eixample/ca
Atención al público	Ver: http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-l-eixample_94180095605.html Se necesita cita previa.
Cómo llegar	Bus: 39, 45, 47, V17, H10 Metro: L4 Girona
Descripción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dirección de Servicios Generales. ✓ Dirección de Servicios de Territorio y Servicios a las Personas. ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.
Información complementaria	Ver: http://ajuntament.barcelona.cat/eixample/ca/com-funciona
Modalidades de servicio	✓ Servicio de gestión de conflictos del ámbito social en el espacio urbano

DISTRITO DE SANTS-MONTJUÏC (03)

Dirección	C/ de la Creu Coberta, 104-106, 08038 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono	010
Correo electrónico / Web	http://ajuntament.barcelona.cat/sants-montjuic/ca
Atención al público	Ver: http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-de-la-marina_93313123837.html Se necesita cita previa.
Cómo llegar	Bus: 50, D20 Metro: L1 Hostafrancs
Descripción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dirección de Servicios Generales. ✓ Dirección de Servicios de Territorio y Servicios a las Personas. ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.
Información complementaria	Ver: http://ajuntament.barcelona.cat/sants-montjuic/ca/com-funciona
Modalidades de servicio	✓ Servicio de gestión de conflictos del ámbito social en el espacio urbano

DISTRITO DE LES CORTS (04)

Dirección	Pl. Comas, 18, 08028 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono	934 027 000
Correo electrónico / Web	http://ajuntament.barcelona.cat/lescorts/ca
Atención al	Ver: http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-

público	ciudadana-del-districte-de-les-corts_93141130210.html Se necesita cita previa.
Cómo llegar	Bus: 59, 70, 75, V3, H8 Metro: L3 Les Corts
Descripción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dirección de Servicios Generales. ✓ Dirección de Servicios de Territorio y Servicios a las Personas. ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.
Información complementaria	Ver: http://ajuntament.barcelona.cat/lescorts/ca/com-funciona
Modalidades de servicio	✓ Servicio de gestión de conflictos del ámbito social en el espacio urbano

DISTRITO DE SARRIÀ-SANT GERVASI (05)

Dirección	Plaza del Consell de la Vila, 7, 08034 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono / Fax	934 027 000 932 916 511
Correo electrónico / Web	http://ajuntament.barcelona.cat/sarria-santgervasi/ca
Atención al público	Ver: http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-sarria-sant-gervasi_93313124455.html Se necesita cita previa.
Cómo llegar	Bus: 68, 75, H4, V3, V7 FGC: Sarrià, Reina Elisenda
Descripción	✓ Los distritos son órganos territoriales para la desconcentración de la gestión y la descentralización de

	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dirección de Servicios Generales. ✓ Dirección de Servicios de Territorio y Servicios a las Personas. ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.
Información complementaria	Ver: http://ajuntament.barcelona.cat/sarria-santgervasi/ca/com-funciona
Modalidades de servicio	✓ Servicio de gestión de conflictos del ámbito social en el espacio urbano

DISTRITO DE GRÀCIA (06)

Dirección	<p>Plaza de la Vila de Gràcia, 2, 08012 Barcelona</p> <p>Ver la ubicación aquí</p>
Teléfono	010
Correo electrónico / Web	http://ajuntament.barcelona.cat/gracia/ca
Atención al público	<p>Ver: http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-gracia_94180093236.html</p> <p>Se necesita cita previa.</p>
Cómo llegar	<p>Bus: 114, V21, H6, 55</p> <p>Metro: L3/L5 Diagonal</p>
Descripción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dirección de Servicios Generales. ✓ Dirección de Servicios de Territorio y Servicios a las

	Personas. ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.
Información complementaria	Ver: http://ajuntament.barcelona.cat/gracia/ca/com-funciona
Modalidades de servicio	✓ Servicio de gestión de conflictos del ámbito social en el espacio urbano

DISTRITO DE HORTA-GUINARDÓ (07)

Dirección	Ronda del Guinardó, 49, 08024 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono / Fax	934 027 000 932 91 67 87
Correo electrónico / Web	http://ajuntament.barcelona.cat/horta-guinardo/ca
Atención al público	Ver: http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-d-horta-guinardo_93062144003.html Se necesita cita previa.
Cómo llegar	Bus: 114, 22, 24, 87, V17 Metro: L4 Alfons X
Descripción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dirección de Servicios Generales. ✓ Dirección de Servicios de Territorio y Servicios a las Personas. ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.
Información complementaria	Ver: http://ajuntament.barcelona.cat/horta-guinardo/ca/com-funciona
Modalidades de servicio	✓ Servicio de gestión de conflictos del ámbito social en el espacio urbano

DISTRITO DE NOU BARRIS (08)

Dirección	Plaza Major de Nou Barris, 1, 08042 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono / Fax	934 027 000 93 291 68 86
Correo electrónico / Web	http://ajuntament.barcelona.cat/noubarris/ca/
Atención al público	Ver: http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-nou-barris_93313125205.html Ver: http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-de-zona-nord_97192111637.html Se necesita cita previa.
Cómo llegar	Bus: 47, 76, H4, 122 Metro: L4 Lluçmajor
Descripción	<ul style="list-style-type: none">✓ 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	<ul style="list-style-type: none">✓ Dirección de Servicios Generales.✓ Dirección de Servicios de Territorio y Servicios a las Personas.✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.
Información complementaria	Ver: http://ajuntament.barcelona.cat/noubarris/ca/com-funciona
Modalidades de servicio	✓ Servicio de gestión de conflictos del ámbito social en el espacio urbano

DISTRITO DE SANT ANDREU (09)

Dirección	Plaza de Orfila, 1, 08030 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono / Fax	934 027 000 932 916 900

Correo electrónico / Web	http://ajuntament.barcelona.cat/santandreu/ca/
Atención al público	Ver: http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-sant-andreu_94180094255.html Se necesita cita previa.
Cómo llegar	Bus: 40, H4 Metro: L1 Sant Andreu
Descripción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dirección de Servicios Generales. ✓ Dirección de Servicios de Territorio y Servicios a las Personas. ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.
Información complementaria	Ver: http://ajuntament.barcelona.cat/santandreu/ca/com-funciona
Modalidades de servicio	✓ Servicio de gestión de conflictos del ámbito social en el espacio urbano

DISTRITO DE SANT MARTÍ (10)

Dirección	Plaza de Valentí Almirall, 1, 08018 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono	010
Correo electrónico / Web	http://ajuntament.barcelona.cat/santmarti/ca
Atención al público	Ver: http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-sant-marti_93062144239.html Se necesita cita previa.
Cómo llegar	Bus: 192, H12 Metro: L1/L2 Clot
Descripción	✓ Los distritos son órganos territoriales para la

	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dirección de Servicios Generales. ✓ Dirección de Servicios de Territorio y Servicios a las Personas. ✓ Dirección de Servicios de Licencias y Espacio Público.
Información complementaria	Ver: http://ajuntament.barcelona.cat/santmarti/ca/node/168
Modalidades de servicio	✓ Servicio de gestión de conflictos del ámbito social en el espacio urbano

CASAL DE JÓVENES GUINEUETA

Dirección	<p>Plaza Ca n'Ensenya, 4, 08042 Barcelona</p> <p>Ver la ubicación aquí</p>
Teléfono	933594000
Correo electrónico / Web	<p>casaldejoves@gmail.com</p> <p>https://ciguineueta.wordpress.com/</p>
Atención al público	<p>De lunes a viernes.</p> <p>De 17.00 a 22.00 h.</p>
Cómo llegar	<p>Bus: 47, 76, H4, 122, V27</p> <p>Metro: L4 Lluçmajor</p>
Descripción	<p>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.</p>
Modalidades de servicio	✓ Itinerarios académicos para jóvenes.

CENTRO DE DÍA NOU BARRIS

Dirección	C/ Marie Curie, 20, 08042 Barcelona
------------------	-------------------------------------

	Ver la ubicación aquí
Teléfono	932 760 539 / 933538686
Correo electrónico / Web	http://guia.barcelona.cat/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 h.
Cómo llegar	Bus: 47, 76, H4, 122, V27 Metro: L4 Lluçmajor
Descripción	Gestionado por: Cruz Roja Cataluña.
Modalidades de servicio	✓ Espacios de higiene personal (cobertura de necesidades básicas)

CENTRO DE DÍA HORTA

Dirección	C/ Josep Sangenís, 75, 08032 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono	931 165 329 / 931165372
Correo electrónico / Web	http://guia.barcelona.cat/detall/centre-de-dia-residencia-assistida-per-a-gent-gran-d-horta_99043113615.html
Atención al público	De lunes a domingo. De 9.00 a 20.00 h.
Cómo llegar	Bus: 19, 185 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 Ver la ubicación aquí
Teléfono	934 084 543 / 933498853
Correo electrónico / Web	http://guia.barcelona.cat/detall/centre-de-dia-meridiana_95166124615.html
Atención al	De lunes a viernes.

público	De 9.00 a 19.00 h.
Cómo llegar	Bus: 162, 192, H8 Metro: L1 Navas
Modalidades de servicio	✓ Espacios de higiene personal (cobertura de necesidades básicas)

CENTRO DE DÍA POBLE-SEC

Dirección	C/ Font Honrada, 10, 08004 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono	932563830
Correo electrónico / Web	http://guia.barcelona.cat/detall/centre-de-dia-poble-sec_99400194606.html
Atención al público	De lunes a domingo. De 9.00 a 20.00 h.
Cómo llegar	Bus: 37, 55, D20 Metro: L3 Poble-sec
Modalidades de servicio	✓ Espacios de higiene personal (cobertura de necesidades básicas)



Els continguts d'aquesta publicació estan subjectes a una llicència de **Reconeixement (by)**. Es permet qualsevol explotació de l'obra , incloent-hi una finalitat comercial, així com la creació d'obres derivades, la distribució de les quals també està permesa sense cap restricció, sempre que se'n citi la font.

La llicència completa es pot consultar a

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.ca>