

Memòria 2019

Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI



B



C



N

Consell de Direcció de l'Àrea de Drets Socials

Francisco Javier Burón, gerent d'Habitatge

Laia Claverol, gerent de l'Institut Municipal de Serveis Socials

Ricard Fernández, gerent de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global Feministes i LGTBI

Ramón Lamiel, gerent de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat

Xavier Cubells, director de Serveis d'Immigració i Refugi

Aida Guillén, directora de Serveis de Drets a la Ciutadania

David Llistar, director de Serveis de Justícia Global i Cooperació Internacional

Davide Malmusi, director de Serveis de Salut

Magda Orozco, directora de Serveis d'Infància, Joventut i Persones Grans

Bàrbara Roig, directora de Serveis de Feminismes i LGTBI

Jordi Sánchez, director de l'Àrea de Drets Socials

Lluís Torrens, director d'Innovació Social

Elvira Utrillo, directora de Serveis de Recursos

Equip de redacció

Alícia Aguilera, cap del Departament de Joventut

Carmina Català, cap del Departament de Planificació i Processos

Enrique Cano, cap del Departament de Promoció de les Persones Grans

Xavier Cubells, director de Serveis d'Immigració i Refugi

Carles Gil, cap del Departament de Promoció de la Infància

Aida Guillén, directora de Serveis de Drets a la Ciutadania

Pep Gómez, cap del Departament de Recerca i Coneixement

David Llistar, director de Serveis de Justícia Global i Cooperació Internacional

Davide Malmusi, director de Serveis de Salut

Óscar Marín, cap del Departament d'Infraestructures i Equipaments

Bàrbara Roig, directora de Serveis de Feminismes i LGTBI

Maribel del Moral, cap del Departament de Comunicació

Victoria Moreno, cap del Departament de Serveis Jurídics

Sergi Morera, Institut Municipal de Persones amb Discapacitat

Magda Orozco, directora de Serveis d'Infància, Joventut i Persones Grans

Sergi Martí, cap del Departament de Participació Social

Asunción Pinillos, cap del Departament d'Administració i Personal

Bàrbara Roig, directora de Serveis de Feminismes i LGTBI

Carmen Rueda, cap del Departament de Gestió de Sistemes d'Informació

Pilar Solanes, cap del Departament de Salut

Eladi Torres, Institut Municipal de Serveis Socials

Carme Borrell, gerent de l'Agència de Salut Pública de Barcelona

Francisco Javier Burón, gerent d'Habitatge

Gerard Capó, gerent Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació

Joan Uribe, Consorci de Serveis Socials

Edició

Àrea de Drets Socials, Justícia Global Feministes i LGTBI. Ajuntament de Barcelona

Direcció i coordinació de l'edició

Txus Molar, Ramón Pablo i Pep Gómez

Departament de Recerca i Coneixement

1a. edició: octubre de 2020

2a. edició: revisió Gener 2021

Presentació

Escric aquestes línies enmig de la gestió d'un rebrot de la pandèmia de la Covid-19, una situació totalment inesperada fa uns mesos que està marcant la nostra feina des de l'aspecte més quotidià.

L'emergència sanitària ens ha canviat la vida a totes les persones, però sobretot a les que estaven en una situació més precària. Davant d'aquesta crisi sanitària, econòmica i social, la nostra Àrea té un rol fonamental.

Vam començar el mandat amb canvis, amb la incorporació de les direccions de Feminismes i LGTBI, Immigració i Refugi, Drets de Ciutadania i Justícia Global. Hem tingut poc temps per adaptar-nos i formar el gran equip que som, però tot i això, aquest any 2020 tan difícil, els serveis de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI estan responent a la crisi amb una professionalitat i una entrega exemplars, que mereix tot l'agraïment de l'equip polític, de l'Ajuntament i, sobretot, dels veïns i veïnes de la ciutat.

La nostra Àrea sempre ha destacat per la seva entrega en el treball diari i quotidià, sovint poc visible, per garantir els drets de la ciutadania de Barcelona. Durant l'any 2019, l'Ajuntament de Barcelona va mostrar un fort compromís amb la lluita contra les desigualtats, expressat en una dedicació considerable de recursos econòmics a les polítiques socials municipals i també en la innovació social, la cerca contínua de noves maneres d'encarar els complexos problemes socials que afecten la nostra ciutat per trobar les solucions més eficaces. L'Àrea també es caracteritza per la capacitat de treballar conjuntament amb el teixit comunitari i associatiu de la ciutat, tant a través dels espais més estructurats de coordinació amb entitats com amb projectes específics. La innovació social i el treball amb la comunitat són elements distintius de la nostra Àrea.

Aquesta memòria reflecteix el gran treball en àmbits tan diversos com l'acció social i la lluita contra la pobresa, la garantia dels drets dels infants i les persones grans, les polítiques per pal·liar la soledat no volguda, les actuacions adreçades a les persones amb discapacitat, la salut (dentista, salut mental, prevenció...), el dret a l'habitatge, la lluita contra la violència masclista i les polítiques feministes en general, la promoció dels drets relacionats amb la diversitat sexual i de gènere, els drets de les persones migrants i refugiades, i la cooperació per a la justícia global. Temes cabdals, directament connectats amb la vida de les persones.

El 2020 està sent un any difícil, però aquesta memòria ens hauria de servir per ser molt conscients de l'enorme capacitat que té aquesta Àrea i les professionals que la componen. És la millor garantia per encarar amb optimisme un futur que s'anuncia ple de reptes.

Laura Pérez Castaño

Tinenta d'alcaldia de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI

Presentació

L'any 2019 ha estat final i començament de mandats, amb canvis a l'equip de govern i a la composició de l'àrea. Respecte a l'anterior Àrea de Drets Socials, l'actual Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI suma les competències de quatre direccions de serveis: Feminismes i LGTBI, Immigració i Refugi, Drets de Ciutadania i Justícia Global. Canvien d'àrea l'IMEB i la relació amb el Consorci d'Educació, amb els quals seguim treballant plegats per a projectes socials. Cal agrair els nombrosos reconeixements públics a la importància creixent que l'Ajuntament de Barcelona atorga a tots els àmbits socials, basats no sols en l'esforç pressupostari i la dotació de recursos humans i d'instruments específics, entre els quals hi ha els instituts i els consorcis, sinó també en els enormes esforços d'innovació social i de col·laboració amb les entitats socials. Val a dir que aquests impulsos xoquen sovint amb les limitacions del marc jurídic, especialment pel que fa a la contractació pública, i amb les limitacions del finançament del món local, i obliguen a desplegar iniciatives que requereixen tanta imaginació com temps per assolir resultats.

Moltes de les coses que farem en aquest mandat són continuïtat del que ja estava iniciat a l'anterior: el nou contracte del SAD, les superilles socials, la promoció de milers d'habitatges de lloguer social, l'espai de les cures, la millora del transport especial i l'accessibilitat, el model de treball contra la violència masclista, els serveis per persones immigrades o refugiades, la cooperació internacional, l'estratègia contra la soledat, la defensa dels drets humans i de la convivència i una llista llarguíssima d'altres propostes que podreu trobar en aquesta memòria. En alguns casos, especialment pel que fa a la rehabilitació energètica d'edificis, la digitalització de l'Administració i dels serveis i els nous equipaments sanitaris de la ciutat, hem de confiar que els nous fons europeus per a la recuperació ens ajudin a dur endavant els projectes.

Escric aquesta presentació enmig de l'emergència sanitària social derivada de la pandèmia de Covid-19, de la qual estem extraient moltes lliçons: la necessitat que l'Ajuntament treballi més enllà de les seves competències, en cooperació amb altres nivells administratius i amb la societat civil i reordenant el recursos amb agilitat; les possibilitats del teletreball, i no sols en moments de crisi, condicionades per la disponibilitat real d'eines, i la potència del voluntariat intern i extern a l'Administració. Tindrem temps d'avaluar la feina feta quan acabi aquest període tan dur, però no vull deixar d'agrair emocionadament, com fem cada dia, la professionalitat i l'entrega de les treballadores i els treballadors de tots i cada un dels instituts i les direccions de serveis d'aquesta àrea.

Ricard Fernández Ontiveros

Gerent de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI

Índex

1. Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI	07
1.1. Organigrama de l'Àrea	09
1.2. Despeses de funcionament	10
1.3. Recursos humans	12
2. Direcció de Serveis d'Infància, Joventut i Persones Grans	15
2.1. Departament de Joventut	19
2.2. Departament de Promoció de la Infància	32
2.3. Departament de Promoció de les Persones Grans	42
3. Direcció d'Innovació Social	46
3.1. Departament de Planificació i Processos	50
3.2. Departament de Recerca i Coneixement	65
3.3. Departament de Gestió de Sistemes d'Informació	69
3.4. Departament de Participació Social	82
4. Direcció de Serveis de Recursos	92
4.1. Departament d'Administració i Personal	95
4.2. Departament d'Infraestructures i Equipaments	98
4.3. Departament de Serveis Jurídics	103
4.4. Departament de Comunicació	106
5. Direcció de Serveis de Salut	112
5.1. Departament de Salut	116
6. Gerència d'Habitatge Social	128
7. Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI	132
8. Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi	158
9. Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania	180
10. Direcció de Serveis de Justícia Global i Cooperació Internacionals	200
Organismes autònoms	214
11. Organismes adscrits	216
11.1. Institut Municipal de Serveis Socials	218
11.2. Institut Municipal de Persones amb Discapacitat	261
11.3. Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació	271
12. Organismes consorciats	282
12.1. Agència de Salut Pública	284
12.2. Consorci de Serveis Socials	290
12.3. Consorci de l'Habitatge	299
Annex 1. Equipaments, serveis, directoris webs i enllaços d'interès	302
A1. Equipaments, serveis	304
A2. Directori web- enllaços d'interès	314

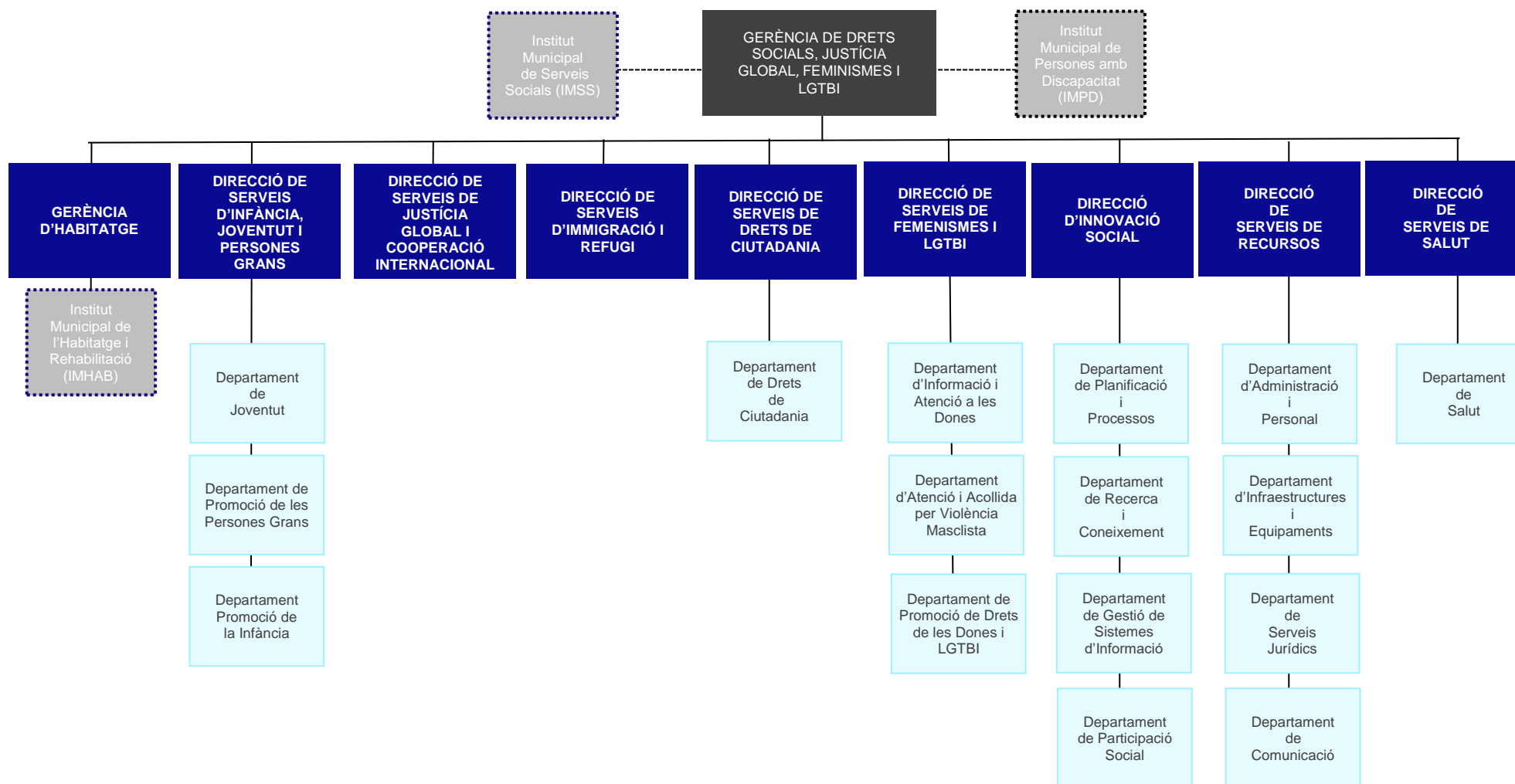


1.

**Àrea de Drets Socials,
Justícia Global,
Feminismes i LGTBI**



1.1. Organigrama de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI 2019



1.2. Despeses de funcionament (€)

Taula 1.2.1. Liquidació del pressupost de l'Àrea Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI (€)

Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI, 2019

	Personal ¹	Béns i serveis	Despeses financeres	Transferències corrents	Inversions	Transferències de capital	Total
Direcció d'Acció Social	0,00	4.041.286,42	0,00	179.021.346,84	463.361,25	0,00	183.525.994,51
Institut Municipal Persones amb Discapacitat	0,00	0,00	0,00	11.465.998,43	0,00	0,00	11.465.998,43
Institut Municipal de Serveis Socials i Consorci Serveis Socials	0,00	0,00	0,00	52.916.449,59	101.329,25	0,00	53.017.778,84
Direcció de Serveis d'Intervenció Social	0,00	0,00	0,00	104.943.588,22	0,00	0,00	104.943.588,22
Direcció	0,00	0,00	0,00	32.486.915,77	0,00	0,00	32.486.915,77
Departament d'Atenció a Persones Vulnerables	0,00	0,00	0,00	27.822.921,56	0,00	0,00	27.822.921,56
Departament de Família i Infància	0,00	0,00	0,00	8.581.595,12	0,00	0,00	8.581.595,12
Departament de Gent Gran	0,00	0,00	0,00	25.888.616,33	0,00	0,00	25.888.616,33
Departament d'Intervenció Social a l'Espai Públic	0,00	0,00	0,00	10.163.539,44	0,00	0,00	10.163.539,44
Direcció de Serveis d'Urgències i Emergències Socials	0,00	0,00	0,00	3.839.950,00	0,00	0,00	3.839.950,00
Direcció	0,00	0,00	0,00	3.839.950,00	0,00	0,00	3.839.950,00
Direcció de Serveis de Promoció de la Infància, Joventut i Persones Grans	0,00	4.041.286,42	0,00	5.855.360,60	362.032,00	0,00	10.258.679,02
Direcció	0,00	121.824,81	0,00	0,00	0,00	0,00	121.824,81
Departament de Joventut	0,00	2.504.924,61	0,00	644.543,00	0,00	0,00	3.149.467,61
Departament de Promoció de la Infància	0,00	307.715,80	0,00	3.881.463,14	0,00	0,00	4.189.178,94
Departament de Promoció de les Persones Grans	0,00	1.106.821,20	0,00	1.329.354,46	362.032,00	0,00	2.798.207,66
Direcció de Planificació i Innovació	6.920.793,68	10.582.239,40	55.330,83	543.428,63	1.037.534,62	852.528,40	19.991.855,56
Direcció de Serveis d'Estratègia i Innovació	1.752.295,30	3.623.013,09	17.452,27	312.266,27	0,00	0,00	5.705.026,93
Direcció	0,00	1.277.630,63	0,00	248.428,27	0,00	0,00	1.526.058,90
Departament de Planificació i Processos	310.732,82	211.232,57	2.929,03	9.438,00	0,00	0,00	534.332,42
Departament de Recerca i Coneixement	312.252,95	454.742,46	3.538,50	0,00	0,00	0,00	770.533,91
Departament de Gestió de Sistemes d'Informació	370.119,85	184.929,89	4.320,85	0,00	0,00	0,00	559.370,59
Departament de Comunicació	329.275,68	427.351,21	1.640,72	0,00	0,00	0,00	758.267,61
Departament de Participació Social	429.914,00	1.067.126,33	5.023,17	54.400,00	0,00	0,00	1.556.463,50
Direcció de Planificació i Innovació ²	5.168.498,38	6.959.226,31	37.878,56	231.162,36	1.037.534,62	852.528,40	14.286.828,63
Departament d'Administració i Personal	5.169.018,77	242.099,33	37.878,56	136.081,36	0,00	0,00	5.585.078,02
Departament d'Infraestructures i Equipaments	-520,39	6.717.126,98	0,00	95.081,00	1.037.534,62	852.528,40	8.701.750,61
Direcció de Serveis de Salut	0,00	1.066.285,48	0,00	20.610.558,83	0,00	1.432.000,00	23.108.844,31
Departament de Salut	0,00	1.066.285,48	0,00	20.610.558,83	0,00	1.432.000,00	23.108.844,31

Taula 1.2.1. Liquidació del pressupost de l'Àrea Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI (€) (continuació)

Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI, 2019

	Personal ¹	Béns i serveis	Despeses financeres	Transferències corrents	Inversions	Transferències de capital	Total
Educació	0,00	0,00	0,00	125.431.730,37	0,00	0,00	125.431.730,37
Educació	0,00	0,00	0,00	125.431.730,37	0,00	0,00	125.431.730,37
Gerència d'Habitatge	0,00	2.124,50	0,00	12.481.531,05	0,00	0,00	12.483.655,55
Gerència	0,00	2.124,50	0,00	12.481.531,05	0,00	0,00	12.483.655,55
Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI ²	629.974,88	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	629.974,88
Departament d'informació i Atenció a les Dones	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Departament d'Atenció i Acol·lida per Violència masclista	429.540,62	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	429.540,62
Departament de Promoció de Drets de les Dones i LGTBI	200.434,26	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	200.434,26
Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi	239.692,68	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	239.692,68
Direcció	239.692,68	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	239.692,68
Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania	124.801,86	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	124.801,86
Departament de Drets de Ciutadania	124.801,86	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	124.801,86
Cooperació Internacional	0,00	503.670,34	0,00	9.231.151,88	0,00	150.000,00	9.884.822,22
Direcció	0,00	503.670,34	0,00	9.231.151,88	0,00	150.000,00	9.884.822,22
Total	7.915.263,10	16.195.606,14	55.330,83	347.319.747,60	1.500.895,87	2.434.528,40	375.421.371,94

Font: Dades facilitades pel Departament d'Administració i Personal de l'Àrea.

Durant l'any 2019 a nivell pressupostari, les direccions i els departaments van continuar amb la denominació i adscrites com l'organigrama executiu de principis del mateix any. Per l'any 2020 s'adaptarà al nou mandat. Les Direccions de Serveis de Feminismes i LGTBI, Immigració i Refugi, i Drets de Ciutadania es van incorporar a l'Àrea durant l'exercici 2019, tot i que pressupostàriament no es van integrar plenament fins el 2020.

1. La distribució dels costos de capítol 1 no s'ajusta a l'estructura actual. Els costos dels Departaments Transversals estan imputats en la seva majoria al Departament d'Administració i Personal.

2. El Departament de Serveis Jurídics està inclòs en la Direcció de Planificació i Innovació (Direcció de Serveis de Recursos).

Taula 1.2.2. Despeses de funcionament dels organismes autònoms (€)

Organismes Autònoms, 2019

Organismes	Personal	Béns i serveis	Despeses financeres	Transferències corrents	Inversions i transferències de capital	Total
Institut Municipal de Serveis Socials	52.547.050,25	32.408.903,64	0,00	2.358.450,92	682.954,74	87.997.359,55
Institut Municipal de Persones amb Discapacitat	3.963.173,55	2.298.583,55	55.734,50	6.354.677,78	20.387,27	12.692.556,65
Agència de Salut Pública	15.140.557,73	13.625.681,19	299.853,21	822.116,50	1.160.647,79	31.048.856,42
Consorci de Serveis Socials	8.212.960,01	53.282.045,53	439,77	0,00	327.168,33	61.822.613,64
Total	79.863.741,54	101.615.213,91	356.027,48	9.535.245,20	2.191.158,13	193.561.386,26

1.3. Recursos humans

Taula 1.3.1 Recursos humans de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI a 31 de desembre 2019

Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI, 2019

	Directius/ves	Tècnics/ques	Suport	Total 2019	Mitjana d'edat	% dones
Gerència Àrea Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI						
Gerència	1	0	1	2	53,00	50,00
Total	1	0	1	2	53,00	50,00
Direcció d'Acció Social						
Direcció	1	0	0	1	58,00	0,00
Total	1	0	0	1	58,00	0,00
Direcció de Serveis de la Infància, Joventut i Persones Grans						
Direcció	1	0	1	2	50,00	100,00
Departament de Joventut	1	5	1	7	40,42	71,42
Departament de Promoció de la Infància	1	4	0	5	51,20	52,00
Departament de Promoció de les Persones Grans	1	5	0	6	49,00	66,67
Total	4	14	2	20	47,65	72,52
Direcció d'Innovació Social						
Direcció	1	6	1	8	55,62	62,50
Departament de Planificació i Processos	1	4	0	5	52,80	80,00
Departament de Recerca i Coneixement	1	3	2	6	50,50	50,00
Departament de Gestió de Sistemes d'Informació	1	3	3	7	56,00	57,14
Departament de Participació Social	1	5	1	7	61,71	28,57
Total	5	21	7	33	55,32	55,64
Direcció de Serveis de Recursos						
Direcció	1	0	1	2	51,00	100,00
Departament d'Administració i Personal	1	2	11	14	55,53	78,57
Departament d'Infraestructures i Equipaments	1	6	2	9	51,10	55,56
Departament de Serveis Jurídics	1	2	1	4	47,75	50,00
Departament de Comunicació	1	2	3	6	45,50	50,00
Total	5	12	18	35	50,17	66,82

Taula 1.3.1 Recursos humans de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI a 31 de desembre 2019 (continuació)

Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI, 2019

	Directius/ves	Tècnics/ques	Suport	Total 2019	Mitjana d'edat	% dones
Direcció de Serveis de Salut						
Direcció	1	0	1	2	49,50	50,00
Departament de Salut	1	14	8	23	50,45	91,30
Total	2	14	9	25	49,97	70,65
Gerència d'Habitatge						
Gerència	1	3	1	5	41,20	40,00
Total	1	3	1	5	41,20	40,00
Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI						
Direcció	1	2	4	7	50,42	100,00
Departament d'Informació i d'Atenció a Dones	1	4	0	5	46,60	100,00
Punts d'Informació d'Atenció a Dones	1	27	0	28	38,60	100,00
Departament Atenció Acol·lida Violència Masclista	0	6	0	6	38,00	83,33
Departament Promoció Drets Dones i LGTBI	1	3	0	4	51,50	100,00
Total	4	42	4	50	45,02	96,66
Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi						
Direcció	1	5	2	8	51,25	75,00
Total	1	5	2	8	51,25	75,00
Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania						
Direcció	1	1	1	3	50,30	100,00
Oficina de Convivència	1	1	4	6	42,16	83,33
Departament Drets de Ciutadania	0	3	1	4	45,00	50,00
Grup OND	1	3	0	4	43,50	75,00
Total	3	8	6	17	45,24	77,08
Direcció de Serveis de Justícia Global i Cooperació Internacional						
Direcció	1	10	4	15	48,06	73,33
Total	1	10	4	15	48,06	73,33
Total Àrea	28	129	54	211	49,53	61,88
Becaris	0	0	0	4	21,00	100,00
Total general	28	129	54	215		80,94

Taula 1.3.2. Recursos humans dels organismes autònoms a 31 de desembre de 2019

Organismes Autònoms, 2019

	Directius/ves	Tècnics/ques	Suport	Altres	Total 2019	Mitjana d'edat	% dones
Adscrits							
Institut Municipal de Serveis Socials	74	660	157	-	891	45,64	85,19
Institut Municipal de Persones amb Discapacitat	24	37	16	-	77	50,00	79,22
Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació ¹	15	104	98	27	244	50,00	66,04
Consortciats							
Agència de Salut Pública	-	-	-	-	305	47,00	70,00
Consortci de Serveis Socials	12	219	85	0	316	44,00	75,32
Consortci d'Habitatge ²	-	-	-	-	0	-	-
Total	125	1.020	356	27	1.833	47,35	75,15

1. Inclou el personal subrogat de REGESA (1/10/2019).

2. El Consortci no disposa de recursos humans propis i encarrega, mitjançant els convenis corresponents, la gestió dels programes a un altre ens de l'Administració municipal: IMHAB.

**2.
Direcció de Serveis
d'Infància, Joventut i
Persones Grans**



2. Direcció de Serveis d'Infància, Joventut i Persones Grans

Des de la Direcció de Serveis d'Infància, Joventut i Gent Gran es treballa per desenvolupar les condicions que afavoreixin la garantia de drets i la igualtat d'oportunitats en tots els cicles de vida, incidint en especial en la infància, l'adolescència, la joventut i la vellesa.

Amb el canvi de mandat, arran de les eleccions del maig del 2019, aquesta direcció continua formant part de l'Àrea de Drets Socials (ara Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI). Políticament depèn de la Regidoria d'Infància, Joventut, Persones Grans i Diversitat Funcional.

El seu organigrama té adscrits els departaments següents:

- El Departament de Promoció de la Infància, que té per missió promoure els drets dels infants.
- El Departament de Joventut, que inclou totes les accions relacionades amb els adolescents i joves de la ciutat i incideix en els àmbits acadèmic, ocupacional, d'emprenedoria, d'habitatge, d'associacionisme i de salut.
- El Departament de Promoció de Persones Grans, que aplega els projectes, programes i serveis que fomenten la promoció social de les persones grans a la ciutat.

Les accions de la Direcció de Serveis s'emmarquen en els fulls de ruta dels àmbits de la infància (amb el Focus Infància i Ciutadania 2017-2020), joventut (amb el Pla d'adolescència i joventut 2017-2021) i les persones grans (amb la Mesura de govern per a la promoció de les persones grans 2017-2021).

A continuació es recullen les principals accions que s'han dut a terme en el marc d'aquesta planificació.

Pel que fa a la **promoció de la infància**:

- Continuar implementant el programa sobre l'abús sexual infantil per aconseguir la tolerància zero d'aquest fenomen i començar a treballar en l'organització d'una jornada internacional sobre la temàtica prevista pel 2021.
- En relació amb la participació dels infants, explorar eines telemàtiques perquè els infants esdevinguin veritables agents de participació ciutadana, i també organitzar una jornada de bones pràctiques.
- Oferir una oferta variada i inclusiva d'activitats, dins la campanya de vacances d'estiu, que ha permès atorgar ajuts a les famílies per més de 3,5 milions d'euros.

En l'àmbit de **l'adolescència i la joventut**:

- Desplegar el Pla d'equipaments i serveis juvenils (PESJove) aprovat en plenari al novembre del 2018, i que vol ser una eina que estableix un marc de treball consensuat i un full de ruta per a la propera dècada en relació amb com han de ser els equipaments i els serveis adreçats al joves a la ciutat.
- Impulsar la xarxa d'equipaments i serveis joves (Xarxa Jove). En aquest sentit s'ha creat un grup motor, tres grups de treball diferenciats.
- Coorganitzar la 2a edició del Saló de l'Ocupació Juvenil, juntament amb Barcelona Activa i Fira de Barcelona, amb un total de 17.420 visitants, 7.000 més que en l'edició anterior.

- Reorganitzar els serveis d'informació juvenil amb un nou contracte que incorpora una gestió global de tots els serveis d'informació juvenil: la Xarxa dels Punts infoJOVE i els Punts "Jove, Informa't i Participa" (JIP), ubicats als instituts. Un total de 91 serveis InfoJOVE.
- Ampliar els Punts "Aquí t'escoltem" (ATE) al districte de Sants-Montjuic, de manera que s'ha arribat als nou punts a la ciutat.

I en l'àmbit de la **promoció de les persones grans**:

- Consolidar el servei Vincles BCN, en què s'ha superat la xifra de dues mil persones usuàries i que ha esdevingut una eina molt efectiva de comunicació amb la gent gran de la ciutat.
- Realitzar l'acte Gent Gran LGTBI, per visibilitzar la realitat de les persones grans LGTBI a la ciutat.
- L'impuls del servei Viure i Conviure, de convivència intergeneracional mitjançant la signatura d'un conveni entre la Fundació Roure, la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona.

A banda dels objectius de cadascun dels departaments, el proper any ens plantejem el gran repte de dotar-nos d'una **estratègia per combatre la soledat**, ja que s'ha convertit en un problema global de les societats actuals, fins al punt de considerar-la una de les epidèmies del segle XXI. La soledat és un fenomen complex que succeeix quan hi ha un desajust entre la quantitat i la qualitat de les relacions socials que tenim i les que voldríem, que afecta persones diverses, de qualsevol edat, des d'infants i joves fins a persones grans, de qualsevol gènere i origen.

En aquest context, la Direcció de Serveis d'Infància, Joventut i Persones Grans, davant el repte que suposa la soledat, començarà a treballar en la construcció d'una estratègia municipal contra la soledat, promovent les relacions de qualitat, sòlides i duradores, i vetllant pel benestar de tots els ciutadans i ciutadanes, d'acord amb els objectius de desenvolupament sostenible de l'Agenda 2030 (ODS 3). Es tractarà no només d'oferir recursos a les persones que estan patint una situació de soledat no desitjada crònica, sinó, i de manera més important, d'enfortir els vincles comunitaris per prevenir la soledat en les persones de qualsevol edat, gènere i origen en tot el territori de la ciutat.

Magda Orozco Areny

Directora de Serveis d'Infància, Joventut i Persones Grans

2.1. Departament de Joventut

■ Missió

El Departament de Joventut té com a missió fer polítiques d'adolescència i joventut relatives als àmbits acadèmic, ocupacional, d'emprenedoria, d'habitatge, d'associacionisme i de salut, i incidir en aquestes polítiques. A més, s'ocupa de garantir la transversalitat d'aquestes polítiques amb les diferents àrees de l'Ajuntament.

■ Entorn

Les polítiques de joventut venen determinades tant per l'acció del Govern municipal com per la Carta municipal de Barcelona, aprovada i publicada al DOGC de l'1 d'agost de 1999. Precisament la Carta, en el capítol XI, article 111, diu textualment: "L'Ajuntament de Barcelona ha de promoure totes les accions i tots els serveis que facilitin la inserció professional dels joves, i també la participació d'aquest sector en la vida ciutadana, i ha de prestar una atenció especial al desenvolupament de fórmules de voluntariat i de manteniment de la xarxa associativa juvenil".

■ Recursos

La taula 2.1.1. mostra la liquidació del pressupost 2019 del Departament de Joventut.

Taula 2.1.1. Liquidació del pressupost

Departament de Joventut, 2019

Capítol	(€)	%
Béns i serveis	2.504.924,61	79,53
Transferències corrents	644.543,00	20,47
Total	3.149.467,61	100,00

Font: Dades facilitades pel Departament d'Administració i Personal de l'Àrea

Pel que fa als recursos humans, el Departament ha tingut una baixa i una alta de personal durant el primer quadrimestre. Per tant, durant el 2019 s'ha dotat el Departament amb set persones. Cinc d'aquestes persones han estat dones (71,4%).

El Departament de Joventut disposa de cinc tècniques, un lloc de suport administratiu, i la cap del Departament de Joventut. Són els tècnics i les tècniques encarregats d'impulsar les polítiques de joventut i adolescència que des de la Direcció de Serveis d'Infància, Joventut i Persones Grans es consideren més oportunes, a partir de les quals es poden oferir serveis específics, serveis puntuals i programes.

■ Activitat

Al llarg de l'any 2019, el Departament de Joventut ha impulsat un extens catàleg de serveis destinats als i les adolescents i joves de la ciutat. El catàleg de serveis pretén atendre les demandes i necessitats d'aquests col·lectius partint dels seus interessos i fent d'aquests el focus dels nostres serveis, mitjançant la intervenció en les àrees d'actuació següents: ocupació, formació, habitatge, salut, participació, associacionisme, emprenedoria, lleure i pràctiques culturals.

Posada en marxa de la Xarxa d'Equipaments Juvenils, un nou repte de ciutat

El nou Pla d'equipaments i serveis juvenils (PESJove), aprovat en Plenari el novembre del 2018, es va presentar públicament el gener del 2019 al futur Espai Jove del districte de l'Eixample, amb una alta afluència de públic i la participació de grups de joves d'arreu de la ciutat.

El pla, partint de la persona jove i adolescent com a protagonista, vol ser una eina al servei del col·lectiu jove de la ciutat. Una eina que estableix un marc de treball consensuat i un full de ruta per a la propera dècada que es pot conceptualitzar en una estructura de cinc grans línies d'actuació:

- Conceptualització i definició del model d'equipament municipal juvenil: l'Espai Jove.
- Definició dels serveis juvenils. Models de serveis i noves funcionalitats.
- Creació i impuls de la xarxa d'espais i serveis joves. Xarxa Jove: una xarxa en què es fomenti la participació dels i les joves en la gestió dels espais joves, així com una xarxa en què es doti de formació i recursos els i les professionals que la componen.
- Reconeixement i suport a iniciatives i projectes autogestionats juvenils, els casals de joves: donar suport a les iniciatives i els projectes autogestionats amb mirada comunitària i criteris de qualitat, amb cessions d'espais o locals públics.
- Planificació estratègica i territorial de les actuacions que cal fer en el període 2018-2028: detectar mancances en relació amb el volum de població juvenil-territori-equipaments, per disposar d'una xarxa basada en l'equilibri territorial i en les necessitats específiques de la ciutat.

Durant aquest 2019, un dels eixos més desenvolupats ha estat **la creació i l'impuls de la xarxa d'espais i serveis joves**. S'ha creat un grup motor, tres grups de treball diferenciats i la xarxa d'espais joves que va convocar-se per primer cop el novembre del 2019.

1a Jornada per COmpartir COneixement, Bones Pràctiques i Experiències Rellevants en l'àmbit de la Joventut, el COCO Jove

De les accions de l'Eix 4 del Pla d'adolescència i joventut i en el Pla d'equipaments i serveis juvenils neix l'organització de **la 1a Jornada per COmpartir COneixement, Bones Pràctiques i Experiències Rellevants en l'àmbit de la Joventut a escala de Barcelona**. Aquesta jornada pretén ser un d'aquests espais d'intercanvi de coneixements, d'eines, de recursos, d'experiències rellevants i bones pràctiques.

Els objectius que va perseguir la 1a jornada són els següents:

1. Generar un espai de bones pràctiques i experiències rellevants en coherència amb el que s'estableix al PAJ 2017-2021 i el PES 2018-2028.
2. Identificar bones pràctiques que s'han portat a terme des de l'àmbit de joventut, impulsades per professionals en l'àmbit municipal.
3. Compartir coneixement, vivències i experiències entre professionals del món juvenil.
4. Donar visibilitat al perfil del professional en l'àmbit de joventut.
5. Posar en contacte professionals de joventut i així fomentar el vincle i el suport mutu.

Després d'un procés de crida, de la creació d'un equip de valoració amb col·laboració, es van recollir 29 propostes i, d'aquestes, es van seleccionar un total d'11 experiències rellevants, alhora que també es van seleccionar 3 bones pràctiques del Banc de Bones Pràctiques Socials.

La jornada va tenir lloc el 26 de setembre a l'Espai Jove La Fontana i va aplegar més de 120 professionals de joventut. Aquesta jornada es va dividir en diferents espais, i va acabar amb una visita guiada a 3 dels espais joves, que l'any 2019 han celebrat anys (l'Espai Jove Garcilaso i el Boca Nord, que celebraven 20 anys, i l'Espai Jove Fontana, que en feia 10). Va ser organitzada pel Departament

de Joventut amb la col·laboració del Banc de Bones Pràctiques de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI i l'Associació Catalana de Professionals de les Polítiques de Joventut de Catalunya: <https://ajuntament.barcelona.cat/joves/ca/content/coco-jove-0>

Segon Saló de l'Ocupació Juvenil

Enguany, ha tingut lloc la 2a edició del Saló de l'Ocupació Juvenil amb 17.420 visitants, 7.000 més que en l'edició anterior. Durant els dos dies del Saló, el 19 i 20 de març, hi van participar més de 200 professionals que van atendre de manera individual o en grup els visitants i els van dissenyar un itinerari al saló d'acord amb el perfil de cada jove. A banda, també hi van participar 30 empreses de 8 sectors diferents, i 38 entitats del tercer sector van ser-hi presents per orientar els joves sobre els passos que cal seguir en la recerca de feina.

Es van dur a terme 126 sessions d'activitats, 77 activitats diferents amb una participació de 3.135 joves. Aquestes xifres suposen un increment de la participació respecte al 2018 del 25,5%.

Cal destacar també les següents dades recollides directament dels i les joves participants al Saló:

- El 77,6 % dels i les joves assistents enquestats han participat en les diferents activitats, i aquestes les valoren amb una puntuació de 7,9 sobre 10.
- Els i les joves donen una puntuació mitjana per sobre del 7,5 sobre 10 dels diferents espais (Coneix, Apropa't, Descobreix, Salta al Món Laboral, Comparteix, Assessora't, Prepara't i Emprèn) que oferia el Saló.
- Els enquestats valoren de mitjana amb un 7,56 sobre 10 la utilitat del Saló.

En conclusió, el Saló esdevé un escenari d'altaveu a tots els serveis municipals relacionats amb l'acompanyament dels joves en la seva trajectòria professional, i, per tant, uns altaveus als serveis InfoJOVE de la ciutat.

Governança i seguiment de les polítiques de joventut

Durant l'any 2019 s'han convocat diversos espais de governança dels diferents plans:

- Comissió executiva del Pla per al foment de l'ocupació juvenil i de qualitat (PFOJQ). 4/2/2019-16/12/2019
- Consell Assessor (PFOJQ). 19/2/2019
- Taula de Seguiment (PFOJQ). 12/3/2019
- Grup de treball "Materials informatius i didàctics sobre relacions laborals" (Mesura 34) del Pla d'Acció per l'Ocupació Juvenil (PFOJQ). 12/11/2019- 10/12/2019
- Grup de treball FP Dual (PFOJQ). 14/1/2019, amb la presentació d'un seguit de recomanacions
- Comissió Interdepartamental (PAJ). 30/5/2019
- Debats d'avaluació qualitativa (PAJ). 3/10 i 10/10

Reorganització dels serveis d'informació juvenil

Al març es formalitza el contracte del Sistema integral municipal d'informació, orientació, dinamització i assessorament juvenil (SIMIODA) i es reorganitzen els serveis d'informació juvenil amb la **voluntat d'establir objectius comuns** i mecanismes estables de coordinació i corresponsabilitat per tal d'acompanyar els adolescents i joves en la seva trajectòria vital, a fi de promoure'n el desenvolupament personal, l'autonomia i la participació social, tot facilitant-los suport en els processos de presa de decisions, el coneixement i l'accés als recursos que la ciutat els ofereix.

El nou contracte incorpora una gestió global de tots els serveis d'informació juvenil: la Xarxa dels Punts InfoJOVE, els Punts "Jove, Informa't i Participa" (JIP) i els serveis d'assessorament i suport i la

posada en marxa de dos Punts InfoJOVE Integral (Nou Barris i Paral·lel), en els quals s'integra en un mateix equip de treball tant les informadores que actuen en l'equipament com les que actuen de manera descentralitzada a l'institut.

Des d'aquesta perspectiva, el SIMIODA coordina els 91 serveis InfoJOVE: 11 PIJ ubicats en espais joves i equipaments de proximitat adreçats a joves (els antics Punts InfoJOVE) i 80 InfoJOVES als instituts (els antics JIP). A més a més d'aquests 91 serveis, cal sumar-hi les 5 assessories especialitzades en temes acadèmics, laborals, en emprenedoria juvenil, habitatge compartit, mobilitat internacional i en matèria associativa que ofereixen atenció de manera descentralitzada. El nombre d'usos dels serveis InfoJOVE ha estat de 143.403 usos.

Els Punts InfoJOVE (PIJ) i la Xarxa PIJ

A la ciutat de Barcelona hi ha 11 Punts InfoJOVE de titularitat municipal: 9 de gestionats pels districtes, 2 pel Departament de Joventut i l'Oficina Jove Calàbria, de titularitat de la Generalitat que fa de Punt InfoJOVE de l'Eixample.

Els Punts InfoJOVE (PIJ), mitjançant l'atenció personalitzada i gratuïta, ofereixen serveis d'atenció personal, tant presencial com telemàtica, per donar compliment a les necessitats d'informació, orientació i assessorament de la població juvenil. A més, generen programacions d'activitats i formen una xarxa de treball amb altres agents, serveis i professionals orientada a satisfer les necessitats de promoció social dels joves. També ofereixen altres recursos i serveis: tramitació de carnets internacionals, materials d'autoconsulta, tauler d'anuncis amb demandes i ofertes en habitatge i ocupació, premsa i wifi. El nombre d'usos dels Punts InfoJOVES ha estat de 63.478 usos.

El Departament coordina els PIJ en el marc de la Xarxa PIJ. Les principals funcions de la Xarxa són unificar els criteris d'actuació, promoure el treball en xarxa, oferir espais de capacitació als informadors i les informadores, facilitar recursos i eines de gestió de la informació i afavorir l'anàlisi, el seguiment i l'avaluació dels PIJ. Part del treball de la Xarxa PIJ es concreta en sessions de treball de periodicitat mensual. El 2019 s'han fet 16 reunions de xarxa: 10 de coordinació i 6 de capacitació.

Servei d'Informació i Dinamització als Centres d'Educació Secundària (JIP)

És un servei d'informació juvenil que ofereix atenció presencial estable en centres d'educació secundària que posa a l'abast dels nois i les noies tot un seguit de recursos informatius d'interès i, d'altra banda, genera un conjunt d'accions i estratègies que promouen experiències de participació. Aquest any 2019, el Servei ha donat atenció a 80 centres d'educació secundària de la ciutat i s'han dut a terme 76.755 atencions o accions d'informació, dinamització, promoció de la participació i dels acompanyaments.

La **funció informativa** s'ha desenvolupat mantenint la presència dels professionals a l'hora del pati: donant respostes a les consultes dels i les adolescents. El 2019 s'ha donat resposta a 24.473 consultes. Aquesta funció es complementa amb **accions de dinamització** de la informació que s'ofereixen mitjançant un catàleg que recull 11 quinzenes temàtiques (Formació de delegades i eleccions al Consell Escolar, Prevenció de l'assetjament escolar, Pensa per tu mateix/a, Prevenció en les addiccions i el consum de tòxics, Prevenció en les addiccions a les tecnologies, Hàbits saludables, "Emociona't", Sexualitat i afectivitat, Mites de l'amor romàntic, Sostenibilitat: Green JIP, Orientació acadèmica) i 6 diades internacionals que desenvolupen temàtiques d'interès per als i les joves i que es treballen coordinadament amb el centre educatiu. Al llarg del 2019, un total de 48.393 joves han participat de les accions de dinamització informativa. Pel que fa a la promoció de la participació, el servei ha impulsat projectes i activitats a iniciativa de l'alumnat, així com la col·laboració en actes festius, jornades i activitats organitzats des del centre i accions de suport i orientació en els espais o òrgans de participació estudiantil al centre. El 2019 han participat 3.677 alumnes en les activitats de promoció de la participació.

Des del curs 2019-2020 s'ha incorporat en el registre de seguiment l'acompanyament dels i les joves a serveis i recursos del seu interès. Des de l'octubre del 2019 s'han registrat 212 acompanyaments.

Com a novetat, aquest any el servei ha presentat la primera edició de programació d'activitats d'estiu per a adolescents. Del 25 juny al 12 de juliol s'ha ofert una proposta de més de 100 activitats de lleure, oci, culturals o esportives gratuïtes i obertes a tots els districtes de la ciutat. El programa ha

donat continuïtat a la tasca que els i les professionals del JIP han dut a terme durant l'any als centres educatius, proposant activitats adaptades als interessos expressats pels adolescents, propostes recollides en un qüestionari realitzat als 80 centres d'educació secundària de la ciutat de Barcelona que disposen del servei JIP (2.397 respostes). En aquesta primera edició hi van participar 505 joves.

Posada en marxa dels Punts InfoJOVE integrals de Paral·lel i Nou Barris

A partir del març del 2019 s'han posat en marxa els dos pilotatges del nou model dels serveis d'informació i dinamització juvenil, on s'integren en un únic servei d'informació juvenil municipal els professionals que fins ara treballaven en el PIJ i en el JIP, i s'han creat així els Punts InfoJOVE Integral que plantegen un salt de la coordinació interserveis a un únic marc de treball i, per tant, amb una unitat d'acció que actua en diferents punts de prestació (equipament, centre educatiu i antena).

El nou model té com a objectiu augmentar la identificació, la fidelització i la continuïtat dels serveis InfoJOVE desplegats en el territori amb més possibilitat de generar vincle i acompanyament als i les joves.

El pilotatge s'ha iniciat al Punt InfoJOVE Nou Barris i al Punt InfoJOVE Paral·lel (ubicat al CIAJ). Pel que fa al 2019, es va iniciar la integració dels equips de treball, però no és fins a l'inici del curs 2019-2020 quan es comença la implantació total del funcionament del nou model. Atenent el 2019 com un any de transició, pel que fa a les dades dels centres educatius assignats a cada Punt InfoJOVE Integral, s'ha optat per mantenir-les en l'apartat dedicat al Servei d'Informació i Dinamització als Centres d'Educació Secundària (JIP).

Del CIAJ al Punt InfoJOVE Integral Paral·lel

Durant els tres primers mesos del 2019, el CIAJ va estar tancat perquè s'hi van fer obres de millora de l'equipament arran de la inundació que va patir l'equipament. Això va suposar la reubicació temporal dels professionals i una prestació dels serveis mínima.

En paral·lel a les obres i d'acord amb el desplegament del SIMIODA, s'ha dut a terme una reconceptualització de l'equipament conegut com CIAJ. D'una banda, es manté la part d'oficina tècnica de suport als serveis d'informació juvenil i altres serveis i programes vinculats al departament i, de l'altra, passa de ser un equipament de ciutat a ser un equipament de territori on s'ubica el PIJ Paral·lel i l'ATE de Ciutat Vella.

Un altre aspecte important que cal destacar és que el Punt InfoJOVE Paral·lel preveu com a àrea de treball el barri del Raval i l'àrea d'influència natural del Poble-sec i treballa conjuntament amb els dos districtes implicats. Pel que fa a la designació dels centres educatius, es mantenen els 2 instituts del Raval i 1 del Poble-sec.

Durant l'any 2019, al Punt InfoJOVE Paral·lel s'han comptabilitzat 10.632 usos dels serveis. En relació amb l'any passat, hi ha una disminució d'usos degut a l'afectació que van tenir les obres en el servei. S'han organitzat 148 activitats per on han passat 1.365 persones.

Punt InfoJOVE Integral Nou Barris

El Punt InfoJOVE Integral de Nou Barris abasta la totalitat del districte de Nou Barris i dona servei a l'Espai Jove Les Basses, a l'Antena de Ciutat Meridiana i a 11 centres educatius de secundària. Durant l'any 2019, en aquest punt s'hi han comptabilitzat 4.358 usos dels serveis. S'han organitzat 92 activitats per on han passat 1.626 persones.

Servei d'Assessorament Juvenil

El servei d'assessorament especialitzades se centra en temes acadèmics, laborals i en emprenedoria juvenil, habitatge compartit, mobilitat internacional i aspectes associatius, i el duen a terme especialistes de cadascun dels àmbits. L'any 2019 s'han portat a terme 3.170 assessoraments individualitzats i s'han atès 4.054 persones.

- **Assessoria acadèmica - CAAJ**

S'han fet 2.705 usos del Centre d'Assessorament Acadèmic per a Joves (CAAJ) i unes 99 activitats amb una assistència de 1.179 persones. D'altra banda, s'han fet 1.320 assessoraments (718 sense cita prèvia i 602 descentralitzades). El nombre de persones ateses ha estat de 1.847.

Les temàtiques més demanades tant en les assessories externes com en el nostre servei són consultes relacionades amb els cicles formatius, amb estudis universitaris i amb proves d'accés. Com a acció destacada aquest any s'ha elaborat la **Guia d'estudis postobligatoris 2020-2021**, que s'ha confeccionat amb el Consorci d'Educació de Barcelona (CEB), la qual cosa fa que tinguem uns continguts més amplis i que la guia arribi a molts més agents i organismes educatius. S'han dinamitzat 27 accions de petit format amb un participació de 553 joves. En aquest conjunt d'accions aquest 2019, entre les quals la Campanya Informa't, hi han participat un total de 7.618 joves.

- **Assessoria laboral i d'emprenedoria**

L'assessoria laboral es duu a terme en 10 Punts InfoJOVE de la ciutat, i la d'emprenedoria es fa en 2 Punts InfoJOVE.

S'han dut a terme 949 assessoraments: 681 són d'àmbit laboral i 268 d'àmbit d'emprenedoria i el nombre de persones ateses ha estat de 1.086: 764 d'àmbit laboral i 322 d'àmbit d'emprenedoria. La temàtica més demanada amb un 84% és el servei d'orientació en la definició del projecte professional o en la construcció del pla de recerca de feina. Hi han participat 196 joves en la dinamització d'accions de petit format.

D'altra banda, pel que fa a accions de gran format cal destacar la jornada "Mou-te! Fes de l'esport la teva feina", en la qual han participat 152 joves amb l'assistència de 14 empreses del sector esportiu i més de 8 professionals que han impartit sessions especialitzades.

- **Assessoria d'habitatge compartit**

Es duu a terme en 3 Punts InfoJOVE (a partir del mes de juny es deixa de fer a l'Oficina Jove de Calàbria) i està especialitzada en qüestions sobre habitatge compartit. Durant l'any 2019 s'han fet 257 assessoraments i s'han atès 322 joves. Els àmbits més demanats quant a assessorament i acompanyament són amb un 32,99% l'assessorament en temes legals i amb un 31,27% l'orientació en la compartició de pisos. D'altra banda, també s'han impulsat 10 accions de petit format on han assistit 73 joves.

- **Assessoria de mobilitat internacional**

L'assessoria de mobilitat internacional es duu a terme en 8 Punts InfoJOVE de la ciutat i esdevé el servei de referència per a la informació, l'orientació i l'assessorament en temes vinculats a mobilitat de persones joves que vulguin fer estades a l'estranger per estudiar, treballar, aprendre idiomes o fer voluntariat.

El nombre d'assessoraments ha estat de 301, i 397 el de persones ateses. La temàtica més demanada (34%) és el voluntariat europeu. D'altra banda, s'ha arribat a 1.175 joves a través de les accions de petit format impulsades des del servei d'assessories, així com a 431 joves a través de les accions de gran format. Això fa que 1.606 joves hagin participat de les nostres activitats.

De les assessories, cal destacar-ne la feina de capacitació de professionals sobre les temàtiques de les quals són especialistes; durant aquest 2019 s'han dut a terme 13 accions formatives on han participat diferents professionals de la xarxa de Punts InfoJOVE i altres agents juvenils.

El Centre de Recursos per a les Associacions Juvenils de Barcelona (CRAJ)

És un servei gestionat pel Consell de la Joventut de Barcelona destinat a les associacions juvenils i

els col·lectius de joves de la ciutat. Té l'objectiu de donar-los suport i facilitar la seva gestió diària perquè puguin desenvolupar amb èxit els seus projectes i activitats.

Per fer-ho, ofereix assessorament, acompanyament, formació i publicacions en tots els àmbits de gestió associativa (gestió de projectes, finançament, fiscalitat, comunicació, participació, etc.) i també a través de serveis més concrets com el lloguer de sales i material, la difusió d'activitats associatives o el taulell d'anuncis (feina, voluntariat, mobilitat internacional, subvencions...), entre d'altres.

Durant el 2019 ha celebrat els 25 anys de trajectòria acompanyant i oferint suport a les entitats juvenils de la ciutat i afronta l'any amb noves idees i projectes per continuar promovent la participació i l'associacionisme juvenil de Barcelona. Aquest any han fet ús del CRAJ un nombre de 371 entitats i col·lectius amb 9.966 usos.

Oficina d'Innovació i Desenvolupament

- **L'equip de comunicació.** Porta a terme la comunicació tant en línia com fora de línia (offline). S'encarrega de l'actualització dels webs de Joventut i del Pla d'adolescència i joventut, així com de la redacció de notícies sobre les accions i activitats que tenen lloc a la ciutat per a joves i adolescents. Elabora mensualment el butlletí de Joventut i té cura de les xarxes socials (Twitter i Instagram) de Joventut, així com dels Punts InfoJOVE (Facebook i Twitter). La seva tasca també inclou l'elaboració de materials comunicatius físics i audiovisuals, com ara entrevistes a joves participants en les activitats del Departament, cartells promocionals o programacions d'activitats. L'equip de comunicació també dona suport en tasques comunicatives als serveis de joventut, per exemple, amb els butlletins mensuals de les assessories.
- **La unitat de qualitat.** Porta a terme la gestió de la qualitat de la Xarxa de Punts InfoJOVE i del Pla de capacitació dels i les professionals de Joventut. S'encarrega també de proveir d'eines per a la visualització i sistematització de la recollida de dades i valoracions dels joves participants en els serveis i activitats de Joventut.
- **L'Observatori de la Joventut de Barcelona - PRISMA.** Recull, actualitza i analitza les dades que expliquen la realitat juvenil de la ciutat i, a més, fa el seguiment del Pla d'adolescència i joventut, el Pla d'equipaments i serveis i la Mesura de govern de lleure educatiu. El 2019 va presentar les fitxes i infografies "Joves de Barcelona: retrat i tendències districte a districte" amb dades clau dels i les joves de la ciutat i de cada un dels districtes. A més a més, han elaborat el qüestionari de l'Enquesta de joves 2020, l'informe de l'estat del lleure educatiu a la ciutat, així com el seguiment 2018 i l'avaluació intermèdia del Pla d'adolescència i joventut.

Servei de sales d'estudi

Té per objectiu posar a l'abast dels i les joves espais adequats per a la concentració i l'estudi, així com espais per a l'intercanvi d'idiomes.

Per a la prestació d'aquest servei es despleguen diferents modalitats de sales d'estudi:

- Sales d'estudi permanent: obertes tot l'any (excepte 22 dies a l'estiu i festius i vigílies establerts) en horari de dilluns a dijous, de 21.00 a 00.00 hores. Durant aquest 2019, s'han consolidat 9 sales que suposen 633 espais per a l'estudi.
- Sales d'estudi puntuals: obertes al mes de maig i juny. Durant aquest 2019 s'han obert 20 sales que suposen 730 espais per a l'estudi, i se sumen durant aquests mesos a l'oferta de les sales d'estudi permanent.
- Sales d'estudi de cap de setmana: obertes en caps de setmana i festius durant tot l'any (excepte els festius i vigílies establerts), i complementen l'horari de la biblioteca on estan ubicades. La novetat d'aquest 2019 és que s'han obert dues sales d'estudi en cap de setmana de manera que s'ofereixen 122 espais per a l'estudi.

Aquest any, hi ha una readaptació del servei que respon a les dades d'ocupació real recollides durant els últims anys. Així, per adequar-se a la demanda de les persones usuàries, s'han fet canvis en les

sales d'estudi. Aquesta informació es pot consultar al web següent: <https://ajuntament.barcelona.cat/joves/ca/canal/sales-destudi>

El nombre d'usos durant el 2019 del servei de sales d'estudi ha estat de 51.497 segons les modalitats: les sales d'estudi permanent, 40.976; les sales puntuals, 4.809, i les sales d'estudi de cap de setmana, 5.710.

- Activitats a les sales d'estudi permanents: grups de conversa

S'han dut a terme 11 grups de conversa amb un total de 164 sessions d'intercanvi d'idiomes (anglès, francès, alemany), amb una participació de 104 joves.

Servei per a Adolescents i Famílies (SAIF)

És un servei municipal gratuït d'àmbit de ciutat que té com a finalitat oferir un acompanyament als adolescents i a les seves famílies des d'una mirada positiva de l'adolescència incorporant la perspectiva de l'educació emocional per tal d'afavorir la millora del benestar emocional i l'adquisició d'autonomia.

El Servei està integrat pel Centre per a Famílies amb Adolescents i els Punts "Aquí t'escoltem".

1. Centre per a Famílies amb Adolescents

El Centre ofereix principalment el següent:

- Un espai d'assessorament individual/familiar a partir de professionals de l'educació social o psicologia.
- Espais de formació (xerrades, tallers...) per proporcionar eines i recursos per a l'exercici de la funció parental en l'adolescència.

Durant el 2019 hi ha hagut 597 usos, corresponents a assessoraments individuals/familiars (548 amb psicòleg o psicòloga i 49 amb educadora social), i s'han atès 199 persones diferents. Pel que fa a les activitats de formació dirigides a famílies, s'han registrat 1.013 usos, i hi han participat 560 persones diferents. A més, el juliol del 2019 es va organitzar una jornada de tres dies dirigida a professionals amb el títol: "Pantalles. Prevenció, detecció i actuació: fent sinergies entre professionals". S'hi van registrar 139 usos, i hi van participar 47 professionals diferents. Per tant, a escala grupal el Centre per a Famílies ha recollit 1.749 usos.

2. Punts "Aquí t'escoltem" (ATE)

Els Punts "Aquí t'escoltem" esdevenen l'oportunitat de proporcionar als adolescents un espai i recursos per enfortir les habilitats personals, socials, la capacitat i el treball en xarxa, tot fent-los protagonistes dels processos i activitats que s'hi proposin, afavorint l'aprenentatge, la responsabilitat i l'adquisició d'autonomia en els i les adolescents des de la promoció i millora de l'equilibri i benestar emocional. Adreçats a adolescents d'entre 12 i 20 anys, els ATE es distribueixen en els diferents districtes de la ciutat, en espais de trànsit d'adolescents, bàsicament espais joves, buscant la proximitat, contacte i implicació de la població adolescent.

L'any 2019 es va començar amb 8 Punts ATE ubicats als districtes de Ciutat Vella, les Corts, Sarrià - Sant Gervasi, Horta-Guinardó, Nou Barris, Sant Andreu i Sant Martí. El maig del 2019 es va obrir el novè punt a Sants-Montjuïc.

Els Punts "Aquí t'escoltem" desenvolupen la seva funció mitjançant l'oferta següent:

- Un espai d'atenció individual i confidencial, per part d'un professional de la psicologia que dona suport als adolescents en moment de desorientació, dubte o patiment amb l'objectiu de millorar el benestar emocional de l'adolescent.

- Tallers i activitats grupals orientades a treballar les competències personals i socials i el creixement personal dels i les adolescents a partir del seus interessos des del model de l'educació emocional.

Durant l'any 2019, i pel que fa a l'espai d'atenció individual i confidencial, s'han recollit 1.481 usos, i s'han atès 538 joves diferents. I pel que fa als tallers i activitats grupals, hi ha hagut 13.562 usos, i hi han participat 10.687 joves diferents. En total, han estat 15.081 usos.

- Finalment, durant aquest any, seguint la línia iniciada l'any 2018, els Punts "Aquí t'escoltem" han donat continuïtat a l'organització dels Diàlegs ATE, que és un espai de trobada i relació entre professionals que treballen en l'àmbit socioeducatiu amb joves i adolescents, facilitant l'intercanvi d'experiències i debat sobre la mateixa pràctica professional des del model de l'educació emocional propi dels Punts ATE.

Aquest 2019 s'han recollit 113 usos i s'han fet tres Diàlegs ATE: "Educació emocional, gènere i sexualitats. Una revisió de la nostra pròpia mirada" (abril); "Educació emocional, gènere i sexualitats. Passem a l'acció!" (juliol) i "Els racismes en les intervencions educatives amb joves. Realitats" (desembre).

Programa "Dedeuauna"

És un servei que intervé en la gestió del temps dels joves que no estudien ni treballen, amb l'objectiu d'orientar-los en el procés de cerca d'alternatives formatives o laborals. El programa està adreçat a nois i noies de 16 a 25 anys que circumstancialment estan exclosos dels recursos formatius o que no han aconseguit incorporar-se al mercat laboral, i ofereix un programa d'activitats diàries variat, atractiu i accessible, que orienta els participants en la seva trajectòria futura, tant per als qui decideixen reincorporar-se als cicles formatius com per a aquells que busquen la inserció al món laboral. Es desenvolupa actualment als districtes de Nou Barris i de Sant Martí. A l'Espai Jove Les Basses, el programa ha atès i ha fet el seguiment de 32 joves. Al Centre Cívic de Sant Martí el programa ha atès 31 participants i ha fet seguiment de 20 joves.

Activitats en xarxa d'equipaments juvenils i culturals

Festival Barcelona VisualSound

La 16a edició del Festival Barcelona VisualSound va tenir lloc del 18 al 29 de març. El Festival, adreçat a menors de 35 anys, representa un espai d'exhibició i una plataforma de promoció per a la gent jove artista i creadora de l'àmbit audiovisual. Es van rebre 160 obres del conjunt de les categories, de les quals se'n van seleccionar 89. El nombre d'assistents de totes les sessions de projecció i activitats més els assistents a la final sumen 1.014 persones.

Festival Brot

En la 9a edició del Festival Brot, s'hi van inscriure 47 propostes musicals, de manera que es consolida un any més com el projecte musical per a formacions emergents de referència de la ciutat. El festival, coordinat pel Departament de Joventut i impulsat des de 8 equipaments municipals juvenils amb projecte musical, va acceptar en aquesta edició, per primera vegada, la participació d'artistes solistes i va canviar el seu lema a "Festival Brot - Festival de Música Jove de Barcelona". Globalment, l'edició del 2019 va tenir lloc del 26 d'abril al 25 de maig als diferents equipaments organitzadors amb una participació aproximada d'uns 1.000 assistents.

Festival Rough Diamonds

Un altre dels projectes que es consolida any rere any. i ja són 7, és el Rough Diamonds. El concurs coreogràfic de dansa urbana per a joves dona suport a grups de ballarins i ballarines amb passió pel hip-hop, el K-pop, el shuffle, el break... i totes les danses urbanes del moment. El Rough Diamonds és un espai d'exhibició i una plataforma de promoció per als adolescents. La 7a edició va tenir lloc dissabte 16 de març al parc de la Trinitat del districte de Sant Andreu, i es va dividir la competició en dues categories: júnior (entre 12 i 15 anys) i absoluta (de 16 a 20 anys). Hi van participar 261 adolescents entre 30 grups, un increment de 100 adolescents i 10 grups més respecte a l'any anterior amb una afluència de públic propera a les 700 persones.

Concurs de cartells

Amb l'objectiu d'incentivar la participació dels i les artistes joves, i fer així més plural la participació en els festivals per a joves, durant el 2019 s'ha portat a terme la 4a convocatòria del Concurs de Cartells dels festivals per a joves promoguts pel Departament de Joventut (Brot i VisualSound). Aquest any s'hi van presentar 40 participants amb 72 propostes. Dos joves de 33 i 24 anys van ser els encarregats d'elaborar els cartells escollits per als dos festivals.

Serveis de comunicació

Durant el 2019 s'han desplegat més d'una vintena d'accions comunicatives, corresponents als diversos projectes del Departament i que van des dels festivals per a joves fins a la campanya de difusió del Pla d'equipaments i serveis juvenils, el Saló de l'Ocupació Juvenil 2019, les activitats d'estiu per a adolescents organitzades pels Punts JIP o el COCO Jove. També s'ha posat en marxa una nova imatge per al Servei per a Adolescents i Famílies i la campanya "In-forma't", amb la intenció de posicionar la marca i fer-la referent per als i les joves de la ciutat.

Cal destacar que durant el 2019 s'ha fet un esforç important en els mitjans web i telemàtics dels diferents serveis. Així doncs, s'ha consolidat l'ús de l'eina municipal de creació de formularis d'inscripció en activitats o el sistema de butlletins municipal i s'ha treballat intensament per la publicació definitiva de la *landing* de subscripció a butlletins i dels webs dels Punts InfoJOVE el 2020.

- **Canals de comunicació**

1. Webs

El portal web de Joventut www.barcelona.cat/joventut presenta un trànsit de 366.585 visites anuals, xifra que suposa un increment de més de 110.000 visites respecte del 2018. Cal destacar el web de l'Agenda Municipal per a Adolescents i Joves, que recull totes les activitats, tallers o propostes que es duen a terme des dels diferents equipaments municipals i que van adreçades al col·lectiu adolescent i jove de la ciutat. Durant l'any 2019 aquest web ha tingut 85.521 visites, més de 50.000 visites més que l'any anterior.

A més, cal tenir presents altres webs vinculats al Departament de Joventut, els seus serveis o projectes i activitats:

- Centre d'Informació i Assessorament per a Joves (CIAJ) www.barcelona.cat/ciaj
- Festival Barcelona VisualSound: www.barcelona.cat/visualsound
- Festival Brot: www.barcelona.cat/festivalbrot
- Informa't: www.barcelona.cat/informat
- De BCN al món. Del món a BCN: www.barcelona.cat/bcnalmon
- Pla Jove: www.barcelona.cat/plajove

El nombre de visites dels webs de Joventut és de 487.944, amb 751.858 pàgines visitades, i supera de bon tros els indicadors mínims de difusió per canal marcats en la instrucció de l'Ajuntament per garantir-ne la continuïtat.

2. Xarxes socials

El Departament de Joventut també té presència a les xarxes socials mitjançant: el Twitter de Joventut (@bcn_joventut), que es consolida com un dels comptes de l'Ajuntament amb més interacció, caracteritzat per tota la informació i recursos que ofereix als joves de la ciutat. El 31 de desembre de 2019 es van comptabilitzar 6.156 seguidors i 126.000 impressions.

L'Instagram de Joventut (@bcn_joventut). El 31 de desembre de 2019 l'Instagram tenia 2.230 seguidors, amb 4.523 "m'agrada" 4.825 interaccions i 120.889 impressions. Aquest compte de

Joventut té per objectiu visibilitzar el global d'activitats de tots els serveis de joventut i activitats per a joves de la ciutat. És l'únic canal en aquesta xarxa social a Joventut, i, per tant, el seu paper és aglutinador.

Altres comptes de xarxes socials vinculats als serveis i festivals són els següents:

- Twitter i Facebook dels Punts InfoJOVE (@PIJdeBarcelona)
- Facebooks de les diferents assessories temàtiques (acadèmica, laboral i mobilitat internacional)
- Twitter i Facebook del servei de Sales d'Estudi (@salesdestudi)
- Facebook dels "Aquí t'escoltem" (@aqui.tescoltem)
- Facebook del Festival Brot (@FestivalBrot)
- Twitter i Facebook del Festival Barcelona VisualSound (@bcnvisualsound)

3. Butlletins temàtics

Amb un nou format comú a tots els serveis i festivals de Joventut, durant el 2019 s'ha desplegat la nova eina d'enviament de butlletins, d'acord amb la normativa de protecció de dades actual. El Departament de Joventut disposa actualment d'11 butlletins temàtics, entre els quals destaquem el Butlletí d'Adolescència i Joventut: és el butlletí de referència del Departament de Joventut que aglutina totes les activitats i accions destinades a joves i adolescents a la ciutat. També es fa ressò de la publicació d'estudis i informes sobre realitat juvenil a la ciutat. Va tancar el 2019 amb 6.913 subscripcions i 12 números enviats.

Subvencions i convenis

Durant el 2019 s'han atorgat subvencions directes a 10 entitats per un import de 260.589,00 €. Majoritàriament, les subvencions atorgades han tingut per objecte promocionar i afavorir l'associacionisme juvenil, l'associacionisme educatiu de base comunitària o bé reforçar programes d'orientació escola-treball i capacitació professional.

D'altra banda, també han estat vigents el conveni d'ingrés amb el Consorci de Biblioteques per a les sales d'estudi que s'ha renovat aquest any, i el Contracte Programa amb la Generalitat de Catalunya.

Pel que fa a les subvencions ordinàries, durant el 2019 hi ha hagut dues convocatòries:

- Convocatòria general de subvencions per a projectes, activitats i serveis de districte i de ciutat. En l'àmbit de ciutat s'han presentat 285 sol·licituds als programes de l'àrea de Joventut (127 en l'àmbit de ciutat i 158 al de districte). S'han atorgat subvencions a 230 sol·licituds (94 en l'àmbit de ciutat i 138 en l'àmbit de districte). En relació amb el 2018 no hi ha canvis significatius, tot i que s'observa un augment tant en la quantitat de sol·licituds com en el nombre de subvencions atorgades (taules 2.1.2 i 2.1.3).
- Convocatòria de subvencions per a l'arranjament i l'adequació de locals d'ús de les entitats inscrites en el cens d'entitats juvenils situats a la ciutat de Barcelona. S'han presentat 11 sol·licituds i s'ha atorgat subvenció a 7. L'import dels projectes subvencionats és de 106.998,76 €, dels quals s'han atorgat 44.557,56 €.

Taula 2.1.2. Imports dels projectes que s'han presentat en l'àmbit de joventut¹

Departament de Joventut, 2019

	Imports (€)		
	Projecte	Sol·licitat	Atorgat
Barcelona	2.474.611,42	684.861,55	182.500,00
Districte	1.614.069,68	515.546,08	254.757,00
Total	4.088.681,10	1.200.407,63	437.257,00

1. Aquests imports corresponen als 285 projectes.

L'any 2019 es constata una baixada considerable de la demanda o necessitat de les entitats destinatàries d'executar obres o millores dels seus locals, de manera que no arriben a esgotar-se les dotacions pressupostàries previstes per a aquests últims dos exercicis 2018 i 2019.

Taula 2.1.3. Imports dels projectes que han rebut subvenció¹

Departament de Joventut, 2019

	Imports (€)		
	Projecte	Sol·licitat	Atorgat
Barcelona	1.876.874,75	500.250,96	177.000,00
Districte	1.928.457,70	552.130,52	249.892,00
Total	3.805.332,45	1.052.381,48	426.892,00

1. Aquests imports corresponen als 230 projectes.

■ Actuacions i esdeveniments rellevants el 2019

Les principals actuacions i esdeveniments rellevants en aquest 2019 han estat:

- Posada en marxa del nou model de servei d'informació, dinamització, orientació i assessorament juvenil a través del nou contracte SIMIODA, amb la incorporació de dos projectes pilots de PIJ integral als districtes de Nou Barris i Ciutat Vella.
- Presentació pública del Pla d'equipaments i serveis juvenils i la seva difusió.
- Creació de la Xarxa Jove, impuls de la xarxa d'equipaments juvenils.
- 1a trobada de bones pràctiques de joventut a Barcelona.
- Implementació del nou model de sales d'estudi permanents.
- Preparació de l'Enquesta de joventut 2020.
- Informe de la situació dels espais i caus de la ciutat.
- Obertura del nou Punt "Aquí t'escoltem" al districte de Sants-Montjuïc.
- Constitució del Consell Assessor del Pla per al foment de l'ocupació juvenil i de qualitat.

■ Reptes de futur per al 2020

Els reptes principals del Departament de Joventut per al 2020 són els següents:

- Iniciar un nou contracte del Servei per a Adolescents i Famílies, amb el desplegament a 10 punts de la ciutat i incorporant la diagnosi realitzada per a la millora de la qualitat del servei. Incorporació del SIAS al SAIF.
- Vincular el programa de Dedeuauna a l'escola de segones oportunitats.
- Visibilitzar i potenciar els serveis InfoJOVE de la ciutat. Donar visibilitat als 92 punts d'atenció descentralitzats existents a la ciutat.
- Desplegar i consolidar la Xarxa d'Espais Joves.
- Obrir la desena sala d'estudi permanent al districte de Ciutat Vella.
- Realitzar l'enquesta de joventut 2020 i explotar els resultats per aprofundir en el coneixement de la realitat juvenil.

- Portar a terme l'avaluació qualitativa intermèdia del Pla d'adolescència i joventut i fer-ne l'actualització.
- Posar en marxa els webs InfoJOVE dels districtes.
- Posar en marxa el projecte Tractor per donar visibilitat als espais i caus de la ciutat.
- Continuar amb el desplegament del Pla d'equipaments i serveis juvenils. Planificar els nou equipaments segons el Pla d'inversions municipals.
- Iniciar un nou projecte sobre equitat menstrual que pretén fer una diagnosi i prendre mesures per millorar l'accés a productes d'higiene menstrual entre les adolescents i joves, així com promoure una campanya d'informació i sensibilització sobre la menstruació.

Alicia Aguilera Martínez

Cap del Departament de Joventut

Taula 2.1.4. Indicadors de producció dels serveis

Departament de Joventut, 2019

Usos	2015	2016	2017	2018	2019	% d'increment 2015-2019
Serveis d'informació juvenil¹	-	-	-	-	143.403	-
Centre d'Informació i Assessorament per a Joves (CIAJ) ²	30.003	31.475	23.432	18.032	10.632	-
Centre d'Assessorament Acadèmic per a Joves (CAAJ)	8.617	10.296	9.065	9.279	10.323	19,80
Xarxa de Punts d'informació juvenil (PIJ)	89.137	88.295	79.172	72.475	63.478	-28,79
Servei d'Informació i Dinamització als Centres d'Educació Secundària (JIP)	22.545	19.062	26.051	40.798	76.755	240,45
Serveis per a Adolescents i Famílies³	-	3.180	10.741	13.716	15.172	377,11
Centre de Recursos per a les Associacions Juvenils (CRAJ)	13.634	15.432	12.770	11.258	10.749	-21,16
Sales d'estudi	89.451	90.380	77.215	67.451	51.497	-42,43
Programa "Dedeuana"³	-	75	122	120	115	53,33

1. Per tal de mantenir una comparativa amb memòries d'anys anteriors, s'ha fet el desglossament dels valors per a aquest 2019 en relació amb els serveis d'informació juvenil; tot i així, a partir d'aquest any s'incorpora la dada genèrica de serveis d'informació juvenil que inclou serveis InfoJOVE, PIJ-JIP i assessories de tots els àmbits.

2. Durant el 2019, el CIAJ va està tancat de gener a març i passa de ser CIAJ a ser un Punt InfoJOVE més de la ciutat.

3. Serveis incorporats nous l'any 2016.

Els indicadors que no tenen disponible el valor del 2015 fan la comparativa d'increment amb el primer valor disponible.

2.2. Departament de Promoció de la Infància

■ Missió

El Departament de Promoció de la Infància té com a missió la promoció dels drets dels infants, en el marc dels drets socials, i pren com a referència la Convenció sobre els drets dels infants, aprovada per l'Assemblea de les Nacions Unides el 1989. Aquest va ser el primer tractat internacional a reconèixer els drets i les obligacions dels infants i a considerar-los persones que formen part d'una família i d'una comunitat amb drets i responsabilitats adients a la seva edat.

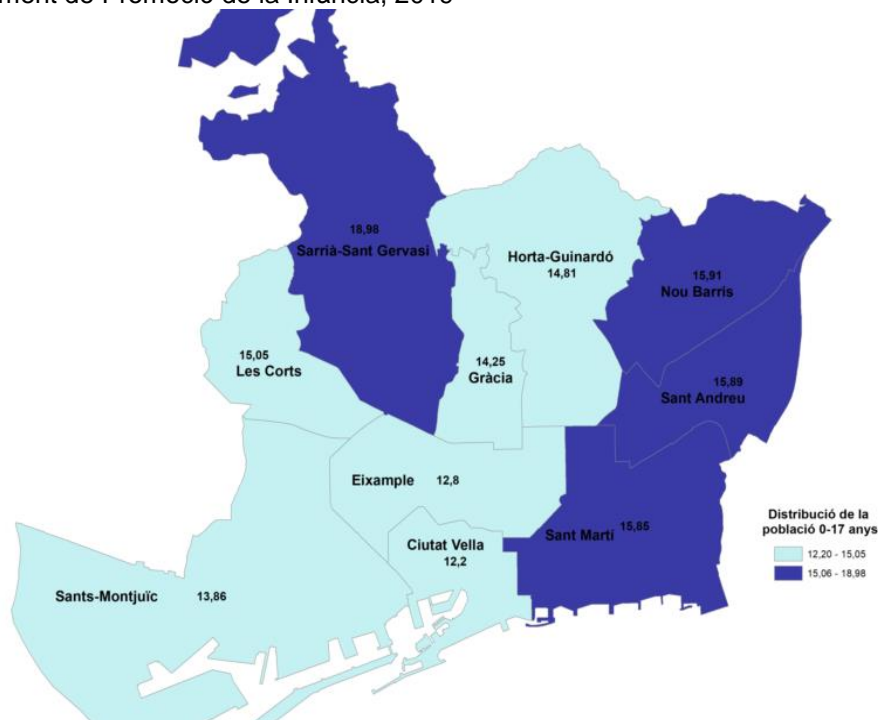
La promoció dels drets dels infants es duu a terme amb projectes i programes educatius adreçats als infants i també a tota la ciutadania, que es desenvolupen des de l'escola, els espais i agrupaments, els equipaments de promoció social, etc.

Aquesta missió té dues línies estratègiques prioritàries: el foment de la participació dels infants i la prevenció de l'abús sexual infantil.

■ Entorn

La població infantil continua creixent a la ciutat. Segons el padró municipal d'habitants, l'1 de gener de 2019 a Barcelona hi vivien 246.266 infants i adolescents (0-17 anys), gairebé 13.000 més que fa deu anys. El pes de la població infantil ha augmentat un punt percentual la darrera dècada i ja suposa un 15% del conjunt dels habitants de la ciutat. Al 23,3% de les llars barcelonines hi viuen menors (154.388 llars).

Figura 2.2.1. Percentatge de població infantil i adolescents als districtes de Barcelona (2019)
Departament de Promoció de la Infància, 2019



Font: Elaboració del Departament de Recerca i Coneixement de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI a partir del padró municipal d'habitants (a 1 de gener de 2019). Departament d'Estadística i Difusió de dades

Taula 2.2.1. Evolució del nombre de persones d'entre 0 i 17 anys a Barcelona i per districtes
Departament de Promoció de la Infància, 2019

Població 0-17	2016		2017		2018		2019	
	Nenes	Nens	Nenes	Nens	Nenes	Nens	Nenes	Nens
Ciutat Vella	6.035	6.609	6.199	6.863	6.159	6.829	6.109	6.805
L'Eixample	16.843	17.833	16.987	17.938	16.794	17.821	16.758	17.677
Sants-Montjuïc	12.286	13.059	12.483	13.243	12.412	13.195	12.465	13.243
Les Corts	5.947	6.193	6.045	6.277	6.088	6.357	6.088	6.341
Sarrià-Sant Gervasi	13.823	14.368	14.090	14.593	14.100	14.621	14.021	14.538
Gràcia	8.203	8.767	8.326	8.920	8.365	8.940	8.501	9.002
Horta-Guinardó	11.963	12.718	12.170	12.932	12.191	13.019	12.420	13.128
Nou Barris	12.600	13.187	13.006	13.483	13.191	13.653	13.374	13.870
Sant Andreu	11.342	12.058	11.492	12.220	11.539	12.282	11.584	12.295
Sant Martí	18.258	19.254	18.485	19.392	18.471	19.546	18.461	19.586
Barcelona	117.300	124.046	119.283	125.861	119.310	126.263	119.781	126.485
	241.346		245.144		245.573		246.266	

Font: Padró municipal d'habitants a 1 gener per als anys 2016-2019. Departament d'Estadística i Difusió de Dades.

■ Recursos

El pressupost liquidat pel Departament per a l'any 2019 es detalla a la taula següent:

Taula 2.2.2. Liquidació del pressupost

Departament de Promoció de la Infància, 2019

Capítol	(€)	%
Béns i serveis	307.715,80	7,35
Transferències corrents	3.881.463,14	92,65
Total	4.189.178,94	100,00

Font: Dades facilitades pel Departament d'Administració i Personal de l'Àrea.

Els recursos humans consignats al Departament de Promoció de la Infància són un equip de cinc professionals.

■ Activitat

“Focus Infància i Ciutadania 2017-2020: Pla per créixer i viure la infància i l'adolescència a Barcelona”

El mes de novembre del 2017 es va aprovar la Mesura de govern “Focus Infància i Ciutadania 2017-2020: Pla per créixer i viure la infància i l'adolescència a Barcelona”. Aquest pla conté 27 mesures que busquen situar els drets d'infants i adolescents com un eix central de les polítiques municipals i enfocar els reptes per millorar les seves vides. Els objectius principals del pla són els següents: garantir les necessitats bàsiques dels infants, crear mecanismes ràpids i més coordinats davant situacions de risc, habilitar espais estables de participació dels infants a la vida pública, i situar l'interès superior de l'infant com a eix primordial a l'hora de gestar les polítiques públiques municipals.

El 2019 es va elaborar l'informe “Seguiment i avaluació del Focus d'Infància i Ciutadania 2017-2020: marc, reptes i actuacions municipals destacades”, en el qual s'analitza el nivell d'execució de les diferents actuacions dels reptes i s'expliquen les aportacions noves.

Aquest informe servirà per a l'elaboració del següent Pla per créixer i viure la infància i l'adolescència a Barcelona, per al període 2021 en endavant.

Programa de participació dels infants

El Programa de participació dels infants parteix de la idea que els infants són subjectes de ple dret: són ciutadans i ciutadanes. Per això, l'Ajuntament n'ha de conèixer les opinions i els interessos, i els ha de tenir en compte en espais de decisió. D'aquesta manera, la ciutat millorarà amb la participació d'infants i adolescents. Seguint aquest objectiu, durant el 2019 s'han dut a terme les actuacions següents:

- Grup Motor de Participació d'Infants i Adolescents:

El Grup Motor ha seguit avançant en l'anàlisi i l'impuls d'experiències innovadores de participació infantil. Durant el 2019 es va centrar a aprofundir en les experiències de bones pràctiques de participació, amb trobades bimensuals per les càrregues de treball, en especial del personal tècnic d'infància dels districtes. Des de la seva creació, els membres del grup han anat incorporant progressivament avenços en la participació dels infants en els seus projectes. Es recolliran les experiències analitzades en un document que es presentarà en una jornada programada pel darrer trimestre del 2020.

S'ha incorporat com a nou membre la tècnica que porta el nou pla de ludoteques del Programa de ludoteques i d'innovació social de la Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària de la Generalitat de Catalunya.

El Grup Motor va dur a terme 6 sessions de treball. A més, s'han organitzat algunes sessions centrades en altres temàtiques d'interès:

- Sessió monogràfica centrada en la participació als casals infantils i ludoteques amb l'assistència de 21 tècnics/tècniques de districte i dels equipaments.
- Sessió monogràfica per a projectes de participació de l'Institut Municipal d'Educació a la qual van assistir 9 tècnics/tècniques.
- Sessions de suport a 2 projectes: el procés de participació al barri de la Marina del districte de Sants-Montjuïc en l'àmbit del projecte "Adolescents: la fórmula del canvi a la Marina" de la Taula d'Infància, Adolescència i Famílies (TIAF); i en la participació dels infants a les places del districte de Gràcia.

El 100% dels participants van manifestar la voluntat de continuar l'any 2020 amb la dinàmica del Grup Motor amb una periodicitat de mes i mig. El 100% de les valoracions emeses pels assistents manifesten que s'han satisfet les expectatives. El 85,7% manifesta l'alt grau d'assoliment dels objectius del Grup Motor.

D'altra banda, el Grup Motor es va presentar al Comitè d'Innovació de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI amb el projecte Taula d'Infància, Adolescència i Famílies (TIAF) que impulsa la participació d'infants i adolescents als barris de la Marina.

El 2019 es va oferir a entitats amb projectes de participació d'infants amb convenis o subvencions formar part d'un grup motor de participació d'infants d'entitats d'infància. Hi van participar 9 entitats (Fundació Ferrer i Guàrdia, Xarxa dels Drets dels Infants, Intress, Fundesplai, FEDAIA, Save the Children, Esplais Catalans, Associació de Mestres Rosa Sensat i La Xixa Teatre).

- Model Change Factory:

S'ha participat en l'avaluació del projecte ACSI (Accelerate Change for Social Inclusion), com a implantador local de la iniciativa del model Change Factory per a la transferència d'innovacions socials i l'intercanvi de coneixement. L'anàlisi dels resultats de les avaluacions ACSI de totes les ciutats participants s'ha compartit en una plataforma que té per objectiu millorar els coneixements i contribuir a enfortir l'ecosistema europeu d'innovació social amb totes les ciutats participants.

Programa per a la prevenció i l'atenció de l'abús sexual infantil

El Programa per a la prevenció i l'atenció de l'abús sexual infantil és una estratègia a través de la qual l'Ajuntament de Barcelona impulsa diverses accions d'àmbit municipal per fer front a l'abús sexual infantil i vetllar pel dret dels infants a ser protegits davant d'aquest tipus de violència, fonamentalment masculista. El programa es va engegar el 2017 i, malgrat que inicialment es va posar el focus en els equipaments municipals amb presència d'infants, actualment el programa té diverses línies d'actuació que van més enllà dels equipaments.

Durant l'any 2019, s'ha convocat novament la Taula Interinstitucional per a la Prevenció de l'Abús Sexual Infantil (gener) a fi de garantir la coordinació i el debat amb els organismes i les institucions competents en la protecció dels infants i d'elaborar propostes d'actuació. De la mateixa manera, igual que en els dos anys anteriors, s'ha celebrat una reunió amb les entitats de la ciutat que treballen en l'àmbit de la prevenció i l'atenció de l'abús sexual infantil per tal de compartir coneixements i experiència i donar a conèixer els programes i les línies d'actuació que duen a terme tant les entitats com l'Ajuntament.

Pel que fa als equipaments municipals, el 2019 s'ha continuat amb el desplegament del Programa de diagnòstic i millora dels equipaments municipals per a la prevenció de l'abús sexual infantil. En el marc d'aquest programa, s'ha acabat el diagnòstic de les biblioteques del Consorci de Biblioteques de Barcelona i s'ha iniciat el dels centres cívics. Així mateix, fruit del diagnòstic elaborat el 2018 als centres esportius municipals (CEM), l'Institut Barcelona Esports ha impulsat durant el 2019 la creació d'un protocol específic sobre abús sexual infantil per als CEM i també ha impartit formació bàsica per a les entitats esportives de la ciutat.

D'altra banda, el març del 2019 es va dur a terme una formació bàsica de 10 hores per als treballadors i les treballadores de l'Ajuntament, a la qual hi van assistir 70 persones de diferents direccions, districtes i instituts municipals. Aquesta formació forma part del Pla de formació municipal sobre abús sexual infantil i va adreçada al personal tècnic municipal responsable d'equipaments, serveis, i projectes per a infants.

Paral·lelament, al llarg del 2019 el Departament de Promoció de la Infància ha participat en el Grup de Treball sobre Violències Sexuals en la Infància i l'Adolescència, impulsat per la Direcció de Feminismes i LGTBI, i ha format part del Grup Motor de la Xarxa de Prevenció de Riscos de les TIC en Infants i Adolescents, liderada per la Direcció de Serveis de Prevenció i emmarcada en l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva. A través d'aquesta xarxa es treballarà, entre d'altres temes, la prevenció de les violències sexuals a través d'internet i les xarxes socials (ciberassetjament pedòfil [*grooming*], sèxting, ciberassetjament...).

Programa "Campanya de vacances d'estiu" (CVE)

És un programa municipal que cada any ofereix, als infants i adolescents de Barcelona d'entre 1 i 17 anys, una oferta àmplia i variada d'activitats educatives per gaudir del període de vacances.

A Barcelona hi ha un ampli ventall d'organitzacions de l'àmbit del lleure, de l'esport o de la cultura que dissenyen, gestionen i produeixen activitats d'educació en el lleure durant el període de vacances d'estiu. Ho fan mitjançant la promoció esportiva, de l'activitat lúdica i sociocultural i de l'aprenentatge en un marc d'acció planificat i participatiu, i col·laboren en la cohesió social, la qualitat de vida i el benestar de la ciutadania de Barcelona.

La campanya vol garantir la participació i l'accés de tots els infants i adolescents al conjunt de l'oferta d'activitats, independentment de la capacitat econòmica de les seves famílies.

L'Ajuntament de Barcelona, en el marc d'aquesta campanya, posa en marxa un sistema d'ajuts econòmics adreçats a les unitats familiars que viuen a Barcelona i poden justificar la necessitat de suport econòmic. Així mateix, s'ofereix un suport de monitoratge especialitzat per garantir la inclusió de tots els infants i adolescents, amb independència que puguin presentar o no alguna discapacitat.

- Enguany no hi ha hagut un augment significatiu de les demandes d'ajuts econòmics (+3).

- S'han atorgat 18.697 beques.
- S'han concedit ajuts per un import de 3.573.285,38 €.

Taula 2.2.3. Campanya de vacances d'estiu (CVE)

Departament de Promoció de la Infància, 2019

	2018	2019	% d'increment
Entitats participants	495	499	0,81
Activitats ofertes	983	1.006	2,34
Sol·licituds d'ajuts econòmics	22.514	22.517	0,01
Ajuts atorgats	20.664	18.697	-9,52
Quantitat dels ajuts atorgats (€)	3.761.240,87	3.573.285,38	-5,00
Import en monitoratge de suport i d'altres (€)	692.321,58	692.237,59	-0,01
Participants a les activitats	125.499	126.292	0,63

Taula 2.2.4. Ajuts econòmics de la Campanya de vacances per districtes

Departament de Promoció de la Infància, 2019

	Nombre d'ajuts	Import dels ajuts (€)
Ciutat Vella	1.387	290.156,14
L'Eixample	1.700	342.024,16
Sants-Montjuïc	2.173	424.273,64
Les Corts	397	80.049,46
Sarrià - Sant Gervasi	384	80.043,37
Gràcia	919	180.967,22
Horta-Guinardó	2.492	453.812,59
Nou Barris	3.319	627.118,63
Sant Andreu	2.401	431.237,59
Sant Martí	3.523	662.880,78
Fora Barcelona	2	721,80
Barcelona	18.697	3.573.285,38

Xarxa dels Drets dels Infants (XDI) de l'Acord Ciutadà per una Barcelona inclusiva

És una xarxa d'acció entre entitats de la ciutat de Barcelona que té la finalitat d'enfortir les capacitats de la ciutat en la defensa i la promoció dels drets dels infants, en el marc de la Convenció sobre els drets dels infants. Posa un èmfasi especial en el dret a la participació mitjançant accions de sensibilització, processos d'incidència política i intercanvi d'idees, projectes i treball entre entitats.

La xarxa està integrada per les vint-i-una entitats següents:

- Associació Catalana per la Infància Maltractada (ACIM)
- Associació de Familiars i Amics de Nens Oncològics de Catalunya (AFANOC)
- Ajuntament de Barcelona, Àrea de Drets Socials, Departament de Promoció de la Infància
- Associació Diomira
- Creu Roja
- Federació d'Associacions de Veïns i Veïnes de Barcelona (FAVB)
- Federació d'Entitats d'Atenció i d'Educació a la Infància i l'Adolescència (FEDAIA)
- Fundació Catalana de l'Esplai
- Fundació Educo

- Fundació Propedagògic
- Fundació Quatre Vents
- Fundación Soñar Despierto
- Fundación SOS Día Universal de la Infancia
- Institut de Treball Social i Serveis Socials (Intress)
- Nexe Fundació
- Plataforma PDA Bullying (Prevenició, Detecció, Actuació)
- Save the Children
- Salut i Educació Emocional (SEER)
- Sonrisas de Bombay
- Taula per la Infància i l'Adolescència a Catalunya (TIAC)
- UNICEF

Durant el 2019, la XDI ha portat a terme les accions següents:

- El projecte sobre els drets dels infants de la XDI subvencionat per la Convocatòria general de subvencions per a projectes, activitats i serveis de districte i de ciutat per a l'any 2019, i la participació en el grup de treball de subvencions municipals de participació infantil.
- S'han impartit els tallers de ràdio a dues classes de 5è de l'Escola les Corts amb la gravació de les càpsules radiofòniques sobre els drets dels infants el 17 de novembre al CRP Les Corts realitzades pels infants https://www.ivoox.com/radio-escola-les-corts-audios-mp3_rf_44839855_1.html, els quals s'han difós al programa Catakrac de Betevé.
- També es van impartir els tallers de ràdio a l'Escola Nabí. Aquests tallers tenien per objectiu sensibilitzar sobre els drets dels infants, i els objectius de desenvolupament sostenible (ODS).
- Commemoració del 30è aniversari de la Convenció dels drets dels infants amb la festa a la plaça de la Trinitat.
- Realització del monogràfic “Programes preventius en salut mental d'infants i sobremedicalització d'infants” organitzada per la XDI, conjuntament amb la Xarxa de Centres Oberts, i la Direcció de Salut de l'Ajuntament de Barcelona, la Direcció de Promoció de la Salut de l'Agència de Salut Pública de Barcelona, amb la ponència de programes preventius per a la infància, a càrrec del doctor Tizón.
- Continuïtat de la col·laboració amb Betevé amb l'ApS d'eines per protegir els drets digitals dels infants i combatre les fake news (notícia enganyosa o falsa), amb la realització de 5 vídeos per part de nois i noies de l'IES Quatre Cantons: <https://beteve.cat/cultura/beteve-projecte-combatre-noticies-falses-xarxes-socials/>
- S'han programat 2 mentories: mentories de moviments migratoris i de prevenció d'abús sexual (conjuntament amb la Xarxa de Centres Oberts).
- Participació en les diferents convocatòries de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva: taula de coordinació de xarxes, consell de governança, jornada anual i l'assemblea anual. D'altra banda, membres de la XDI s'han format en comunicació i ús professional de les xarxes socials.
- S'ha actualitzat el web i les xarxes socials de la XDI.

- Participació en la Comissió de Valors i formació sobre aprenentatge i serveis (ApS) del Consell d'Innovació Pedagògica.
- Per segon any, s'ha sol·licitat a l'ONU la inclusió de gènere en tots els documents en castellà de la Convenció dels drets dels infants quan fan referència a la infància.

Reconeixement com a Ciutat Amiga de la Infància

L'any 2006, Barcelona va obtenir el segell de Ciutat Amiga de la Infància. El programa "Ciutats amigues de la infància" és una iniciativa d'UNICEF que té per objectiu vincular la Convenció dels drets dels infants amb les polítiques locals d'infància i adolescència, i que parteix de la resolució aprovada l'any 1996 durant la II Conferència de les Nacions Unides sobre els Assentaments Humans (Habitat II), per la qual es va declarar que el benestar dels nens i les nenes és l'indicador definitiu d'un hàbitat saludable, d'una societat democràtica i d'una bona governança.

Des de l'any 2006, UNICEF i l'Ajuntament de Barcelona han signat convenis de col·laboració per renovar aquest segell. L'any 2019 es va signar el darrer d'aquests convenis per al període 2018-2022.

El 2019 es van instal·lar tres plaques del reconeixement de Barcelona com a Ciutat Amiga de la Infància: dues al districte de Nou Barris i una al districte de Sant Andreu, a la plaça dels Drets dels Infants.

El 20 de novembre de 2019, amb motiu del Dia Universal de la Infància, i en el marc de comunicar que Barcelona té el segell de Ciutat Amiga de la Infància, es va il·luminar de color blau la façana de l'Ajuntament a la plaça de Sant Jaume. També es van il·luminar de color blau les fonts següents: la font del passeig de Gràcia, les Bessones de la plaça de Catalunya, la Font Diana, la font de la rambla de Catalunya, la de les Rieres d'Horta, la del Cobriment de Sants, la Manuel de Falla, la de Can Fabra, la Font de Baró de Viver, la dels jardins de Can Mantega, la de la Facultat d'Econòmiques, la dels jardins dels Doctors Dolsa, la font circular de la plaça de Karl Marx, la de la plaça del Virrei Amat, la de la plaça de Treballadores i Treballadors de la Harry Walker, la font mutant de la plaça d'Àngel Pestaña, la cascada dels jardins de Casa Bloc, la Font del Cobi, el canal 1 del parc de Carles I, la font sobre el llac de Diagonal Mar, la font costat mar de Diagonal Mar i les sis fonts del Palau de Pedralbes.

El 2019 la Regidoria d'Infància, Joventut, Persones Grans i Diversitat Funcional va participar en la Cimera Internacional de Ciutats Amigues de la Infància que va tenir lloc a Colònia.

Programa "El pregó dels infants a les festes de Santa Eulàlia: Barcelona escolta els infants"

És un projecte educatiu que té com a objectiu que els infants coneguin la Convenció dels drets dels infants, on se'ls reconeix com a ciutadans i ciutadanes de ple dret i se'ls atorga la capacitat de participar en els assumptes que són del seu interès.

És des d'aquesta mirada que cobra importància el coneixement de les institucions polítiques i dels mecanismes de participació ciutadana dels quals es dota Barcelona a fi d'iniciar-se en processos participatius basats en la corresponsabilitat, la ciutadania activa i el pensament crític.

El 2019, el programa ha tingut com a centre la preocupació dels infants pel medi ambient, la sostenibilitat i la mobilitat responsable.

Amb el lema "Moguem-nos a Barcelona respectant el medi ambient", en els centres educatius s'ha reflexionat sobre com es desplacen per la ciutat i quines accions poden fer per construir una ciutat més sostenible. Amb les metodologies i les activitats proposades, els infants es familiaritzen amb dinàmiques i accions de presa de decisions que poden acabar materialitzant-se tant en l'àmbit personal com en el seu entorn més proper.

Tot aquest treball es fa amb l'objectiu que l'alumnat experimenti el sentiment de pertinença, cocreació i corresponsabilitat ciutadana, i vegi com les seves propostes i accions poden millorar el seu entorn més proper i, per extensió, la ciutat mateixa i fer-ne un espai més amable, solidari, respectuós i acollidor.

El programa s'ha adreçat a l'alumnat de tercer, quart i cinquè de primària i a escoles d'educació especial. El curs 2019-2020 hi han participat 20 escoles amb 31 grups classe i 786 alumnes.

Programa “Cicle de cinema dels drets dels infants”

És una proposta pedagògica que té per objectiu crear espais de reflexió i debat sobre els drets humans i, en particular, sobre els drets dels infants, en tres àmbits educatius diferents:

- Educació no formal, adreçat a entitats socioeducatives i d'educació en el lleure.
- Educació formal, adreçat a centres d'ensenyament infantil, primari i secundari.
- Familiar, adreçat a les famílies.

Per al curs 2019-2020, el centre d'interès d'aquest programa ha estat la cura dels infants. Sota el lema “Barcelona té cura dels infants”, es va proposar centrar la mirada en la importància de la cura i el compromís per assegurar als infants tota la protecció i atenció necessàries per al seu benestar, recollit a l'article 3.2 de la Convenció sobre els drets dels infants. És justament des del reconeixement de les necessitats de l'altre, l'acompanyament, l'educació en valors i la solidaritat que es fa aquesta proposta, per fomentar la reflexió, el diàleg i el reconeixement de la diversitat, fomentant la mirada empàtica envers l'altre, l'educació en valors i la solidaritat.

El cicle de cinema adreçat a escoles ha tingut una participació de 5.978 persones, entre infants i professorat, procedents de 54 centres de tots els districtes. Pel que fa a l'oferta adreçada als centres socioeducatius i de lleure, hi han assistit 222 infants i 28 educadors i educadores de 6 entitats. Pel que fa al públic familiar, s'han programat quatre sessions, els diumenges, organitzades en dos blocs: el primer adreçat a infants a partir de 4 anys i el segon per a infants a partir de 7 anys. Hi han participat 1.030 persones.

En el conjunt dels tres àmbits, s'han programat 27 sessions i s'han projectat sis pel·lícules diferents. Les pel·lícules projectades han estat escollides tenint en compte la seva qualitat tècnica i cinematogràfica i el seu valor pedagògic per treballar els aspectes vinculats a la promoció, la difusió i la sensibilització en drets humans.

D'altra banda, també cal destacar que aquest any se'ns ha convidat a participar novament en el programa radiofònic de Ràdio Fabra *Escoleta de cinema* per parlar del “Cicle de cinema dels drets dels infants”.

Programa “Dia de la diversitat”

És un programa pedagògic adreçat als centres educatius d'ensenyament secundari que té per objectiu fomentar, sensibilitzar i educar en drets humans el conjunt de joves estudiants d'entre 12 i 18 anys.

L'activitat central del programa consisteix en unes jornades per als alumnes durant les quals, a través de jocs, dinàmiques i tallers proposats per diverses entitats, es donen a conèixer els drets humans i es crea un espai de reflexió i debat al voltant d'aquests i d'altres valors, com ara la no-discriminació i l'erradicació de conductes abusives de poder, xenòfobes i racistes. Un valor afegit d'aquest programa educatiu és que posa a l'abast dels i les participants les entitats de referència en aquest àmbit que treballen a la ciutat.

Les activitats del programa van més enllà de les jornades, ja que el programa inclou un taller que es fa prèviament al mateix centre escolar per treballar-ne els conceptes bàsics, i tot un seguit de tallers complementaris posteriors per aprofundir en la temàtica i consolidar els conceptes assolits. Així mateix, també es proposa un taller de formació per al professorat.

L'any 2019, el programa va continuar amb l'oferta de quatre dies d'activitats (21, 22, 23 i 24 d'octubre) i el lloc de celebració va ser l'Espai Jove La Fontana. Hi van participar 18 entitats, amb la incorporació de 5 entitats noves i 1.608 joves procedents de 25 centres escolars i amb la incorporació de 12 centres educatius nous.

Es van dur a terme 14 activitats de llarga durada (activitats amb format taller d'una durada d'1 hora i 30 minuts, amb un màxim de 25 alumnes participants per taller), 11 de curta durada (amb format gimcana d'una duració màxima de 15 minuts, amb un alt nivell de rotació de l'alumnat que ha de passar pel màxim d'aquestes activitats) i 4 activitats per al professorat d'una duració d'1 hora i quart.

Aquest programa educatiu també té el segell de qualitat del Consell d'Innovació Pedagògica i el suport de l'Agència Europea de Drets Fonamentals (FRA).

La Ciutat dels Somnis

L'any 2019, s'ha celebrat la tercera edició de la Ciutat dels Somnis, la nova proposta lúdica i familiar del Festival de la Infància, que enguany ha passat de 5 a 7 dies i s'ha allargat fins al gener (del 27 al 30 de desembre i del 2 al 4 de gener). En aquesta edició, s'han introduït petits canvis però s'ha mantingut el format que recrea l'escenari d'una ciutat on es poden trobar diferents oficis i professions. Els objectius de desenvolupament sostenible (ODS) han constituït l'eix temàtic de l'edició d'enguany.

El festival l'organitza Fira de Barcelona amb la col·laboració de l'Ajuntament, el qual, a més a més, hi participa amb la presència d'un estand. L'estand de l'Ajuntament conté propostes pedagògiques per a totes les edats. Aquest any, una part dels jocs i les activitats de l'estand municipal han anat orientats a fomentar la participació dels infants amb activitats com ara la simulació d'un Ple municipal o la recreació del balcó de l'Ajuntament, i els temes de debat del Ple han girat també al voltant dels ODS. Com a novetat, s'han recollit per escrit les aportacions dels infants i de les famílies per tal de poder-les analitzar a posteriori. A part d'això, l'estand també ha inclòs un espai per als infants de 0-3 anys i una activitat de realitat virtual molt ben valorats pels assistents. En aquesta edició, han passat per l'estand municipal un total de 16.356 persones.

El festival ha ofert un 25% més d'activitats que l'any passat i se n'ha ampliat l'espai en un 6%. El nombre de visitants ha estat de 35.000, 10.000 més que en l'edició anterior (augment del 40%). D'altra banda, aquest any s'han pres mesures per millorar la sostenibilitat del festival i disminuir-ne l'impacte ambiental, com per exemple la instal·lació de fonts d'aigua i papereres de reciclatge o l'eliminació de la moqueta.

El preu de l'entrada ha augmentat respecte a l'any anterior, i ha passat de 6 a 8 €. S'han tornat a distribuir 2.000 invitacions per a les famílies més vulnerables a través de diverses entitats socials, aquest cop amb la novetat que es podien utilitzar en qualsevol dels dies del festival.

Suport a entitats

L'Ajuntament de Barcelona dona suport a les entitats que promouen projectes, activitats i serveis d'àmbit de ciutat, adreçats a fomentar la promoció de la infància i l'adolescència, a través de la convocatòria general de subvencions i amb la signatura de convenis de col·laboració.

S'ha continuat amb els dos programes de subvencions ordinàries: Ha de Promoció d'Infància i Hb per facilitar la inclusió d'infants a les activitats de lleure educatiu de base voluntària i d'àmbit de ciutat. El total de la dotació econòmica destinat a subvencions és de 246.000 €.

Taula 2.2.5. Suport a entitats en l'àmbit de la promoció de la infància

Departament de Promoció de la Infància, 2019

	2018	2019	% d'increment
Subvencions ordinàries atorgades	42	35	-16,67
Convenis	6	8	33,33
Pressupost executat (€)	491.600,00	471.600,00	-4,07

Col·laboració amb altres projectes

Projecte "Barcelona, ciutat educadora"

El Departament de Promoció de la Infància ha continuat la seva participació activa en dues xarxes temàtiques:

La Xarxa ODS “*Los objetivos de desarrollo sostenible con la implicación de la infancia*” de la *Red Española de Ciudades Educadoras (RECE)*, que va coordinar la ciutat de Lleida per al període 2018-2019 i que tenia els objectius següents:

- Definir un pla d'actuació local per posar en pràctica l'Agenda 2030 en el marc de drets, equitat, sostenibilitat i participació.
- Dissenyar línies d'acció locals per avançar en la consecució dels ODS.
- Elaborar una proposta d'acció que permeti dur a la pràctica la participació infantil des de la visió dels objectius de desenvolupament sostenible.
- Crear una xarxa d'informació entre municipis mitjançant la generació de sinergies i treball en xarxa, i elaborar un catàleg de les accions que es poden dur a terme des dels municipis.

Durant el 2019, es van celebrar dues sessions de la RECE dels ODS. La RECE ha elaborat 3 documents de treball: un resum de l'anàlisi estadística dels descriptors d'objectius, un de fites dels ODS i un document final sobre la visualització dels ODS que es presentarà al Congrés Nacional de Sevilla.

La Xarxa “*Segregación escolar y ciudad educadora*” liderada per la ciutat de Vitoria. Els objectius fonamentals d'aquesta xarxa van consistir a reflexionar a l'entorn de quines son les polítiques municipals que es poden convertir en factors d'inclusió i per tant en factors de defensa dels drets dels infants. Un altre objectiu va ser el d'analitzar com des del paradigma de Ciutats Educadores es pot incidir en propostes més equitatives i per tant menys segregadores. Fruit d'aquestes trobades es va elaborar un document de recomanacions que es presentarà al Congrés de la *Red Española de Ciudades Educadoras de Sevilla*.

■ Actuacions i esdeveniments rellevants

- En el marc del Programa per a la prevenció i l'atenció de l'abús sexual infantil s'han format 70 tècnics i tècniques municipals de diferents direccions, districtes i instituts municipals, que treballen directament o indirectament amb infants.
- Al llarg del darrer trimestre del 2019, amb motiu del 30è aniversari de la Convenció dels drets dels infants, es van programar diferents activitats per commemorar aquesta efemèride.

■ Reptes de futur per al 2020

- Celebrar una jornada, adreçada a professionals, per donar a conèixer bones pràctiques de participació dels infants en els serveis i projectes municipals, a partir del treball realitzat pel Grup Motor de Participació d'Infants i Adolescents.
- Continuar desplegant el Programa per a la prevenció i l'atenció de l'abús sexual infantil.
- Preparar el 10è aniversari de la Xarxa dels Drets dels Infants que se celebrarà el 2021.
- Inaugurar la plaça dels Drets dels Infants al districte de Sant Andreu.

Carles Gil i Miquel

Cap del Departament de Promoció de la Infància.

2.3.

Departament de Promoció de les Persones Grans

■ Missió

Des que es va constituir, l'any 2016, el Departament de Promoció de les Persones Grans treballa amb la finalitat d'aglutinar els programes i serveis que fomenten la promoció social en el sector de la gent gran, a banda de l'atenció social que es gestiona des del Departament de Gent Gran de la mateixa Àrea.

■ Entorn

Al llarg del 2018, el Departament ha continuat consolidant-se i avançant com un òrgan amb entitat pròpia, i ha centrat la seva activitat en el desenvolupament de la Mesura de govern per a la promoció de les persones grans a la ciutat de Barcelona 2017-2021, que recull accions pròpies i externes amb suport i seguiment del Departament per a aquest període.

■ Recursos

La liquidació del pressupost ha estat aquest any de 2.798.207,66 € i l'equip humà que integra el Departament ha estat de sis persones.

Taula 2.3.1. Liquidació del pressupost

Departament de Promoció de les Persones Grans, 2019

Capítol	(€)	%
Béns i serveis	1.106.821,20	39,55
Transferències corrents	1.329.354,46	47,51
Inversions	362.032,00	12,94
Total	2.798.207,66	100,00

Font: Dades facilitades pel Departament d'Administració i Personal de l'Àrea.

■ Activitat

Programa “Viure i conviure”

És un programa gestionat per la Fundació Roure que consisteix a proporcionar allotjament a joves estudiants universitaris en el domicili de persones grans en situació de soledat o que tinguin necessitat de companyia. D'aquesta manera, es promou l'intercanvi solidari i no lucratiu basat en una convivència intergeneracional on cada part aporta i al mateix temps rep, ja que no només consisteix a compartir habitatge sinó també a compartir experiències, companyia i ajudes.

El 30 de juny de 2019 (funciona per cursos escolars) hi havia 74 parelles de convivència vigents, 65 de les quals són a Barcelona.

La Gran Pantalla! Festival Internacional de Cinema de la Gent Gran de Barcelona

El 2019 es va celebrar la primera edició d'aquest festival, del 6 al 9 de juny, als cinemes Girona, organitzat per l'Associació Cultural El Parlante amb el suport econòmic i d'organització de l'Ajuntament de Barcelona. Més de 1.800 persones van assistir a les 24 projeccions de llargmetratges i curtmetratges, procedents de més de deu països d'arreu del món. El festival va incloure també dues sessions de cinefòrum, una sobre “Persones grans i feminismes” i l'altra sobre “Persones grans LGTBI”. L'actriu Montserrat Carulla va rebre el Premi Honorífic del festival per la seva trajectòria.

Programa "En bici sense edat"

Aquest projecte està adreçat a les persones grans amb dificultats de mobilitat, usuàries de residències de gent gran i habitatges amb serveis municipals i els ofereix la possibilitat de fer un passeig amb bicicleta per la ciutat, gràcies a la participació dels voluntaris i les voluntàries que condueixen els tricicles elèctrics.

Aquest projecte va començar el 2016 com un programa pilot, en col·laboració amb la cooperativa Biciclot. L'èxit i la bona acceptació de la iniciativa van fer possible impulsar la continuïtat del projecte l'any 2017, l'ampliació al llarg del 2018 i la consolidació durant el 2019.

Durant el 2019 s'han dut a terme 526 sortides amb 791 persones passatgeres. Han participat al programa 1.265 persones grans amb una edat mitjana de 84 anys. El nombre de voluntaris han estat 83 i s'han realitzat 4 formacions.

Formació digital de les persones grans

Amb l'objectiu de reduir la bretxa digital de les persones grans, s'ofereixen tallers de formació presencial en l'ús de tauletes als casals municipals de persones grans. Per facilitar l'accés a aquesta formació, l'empresa formadora facilita les tauletes i la connexió wifi.

Aquesta formació es va començar a oferir el 2018 i va tenir molt bona acollida, raó per la qual l'hem continuat oferint durant el 2019 i també es desenvoluparà durant el 2020. Al llarg del 2019 es van celebrar 92 sessions a diferents casals municipals de gent gran dels districtes i la previsió per al 2020 és poder oferir més sessions per arribar a més equipaments.

Persones grans LGTBI. 1969-2019: cinquanta anys de lluita per la visibilitat i la no-discriminació

Per commemorar el cinquantè aniversari de la rebel·lió de *Stonewall*, amb què es va iniciar el 1969 a Nova York (EUA) la lluita pels drets LGTBI arreu del món, es va retre homenatge a les persones grans LGTBI de la ciutat amb un acte celebrat al Centre LGTBI de Barcelona. L'acte va incloure la projecció d'un fragment del documental nord-americà *La rebelión de Stonewall*, seguida d'una taula de debat amb persones expertes en història i activisme LGTBI. L'acte va acabar amb actuacions de poesia *queer* i de transformisme.

Servei VinclesBCN

El servei VinclesBCN va continuar la seva expansió i consolidació durant l'any 2019, va superar les 2.000 persones d'alta al servei i és present a tots els districtes, encara que Sant Martí i l'Eixample, on va començar la prova pilot, continuen amb un nombre més elevat de persones participants. Cal destacar que als districtes amb menys usuaris (les Corts, Gràcia i Sarrià) el servei s'ha consolidat amb 92, 104 i 105 persones usuàries, respectivament.

La participació de les persones usuàries en grups s'ha consolidat amb un total de 149 grups entre territorials, de formació i d'interessos comuns.

Suport a entitats

El 2019 s'ha continuat consolidant el suport econòmic a les entitats per a la promoció de les persones grans mitjançant subvencions i convenis. Es van destinar 100.000 € a un total de 49 projectes.

Taula 2.3.2. Suport a entitats en l'àmbit de la promoció de la gent gran

Departament de Promoció de les Persones Grans, 2019

	2018	2019	% d'increment
Subvencions ordinàries atorgades	39	49	25,64
Convenis	10	11	10,00
Pressupost executat (€)	1.200.118,18	1.329.354,46	10,77

Targeta Rosa

Els ciutadans i les ciutadanes de Barcelona tenen accés a la Targeta Rosa a partir dels 60 anys; a l'àrea metropolitana han d'esperar fins als 65 anys. A més dels avantatges en mobilitat i transport públic, les persones usuàries poden gaudir de descomptes en establiments o serveis, com ara podologia, òptica, mercats municipals, museus o cinemes, entre d'altres.

Durant al 2019 hi ha hagut un decreixement en les dues modalitats de Targeta Rosa. Així, el nombre total de targetes ha passat de 245.540 a 232.929, és a dir, un 5% menys que l'any anterior.

En relació amb els establiments adherits, el valors s'han mantingut igual que l'any 2018.

Taula 2.3.3. Targeta Rosa en circulació el 31 de desembre de cada any¹

Departament de Promoció de les Persones Grans, 2019

	2018	2019	% d'increment
Gratuïta	107.818	105.156	-2,47
Reduïda	137.722	127.773	-7,22
Total	245.540	232.929	-5,14

1. Comprèn el col·lectiu de les persones de 60 anys i més i de les persones amb discapacitat. L'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) és l'encarregada de concedir i gestionar la Targeta Rosa i les concedides.

Programa “Viatjar per créixer”

L'Ajuntament promou els viatges de l'Imsero subvencionant un total de 2.000 places amb un descompte del 40% sobre l'import del viatge. Les persones beneficiàries han de complir els requisits del Ministeri i disposar de la Targeta Rosa gratuïta.

A continuació es mostren els indicadors de la darrera campanya (2018-2019) a la taula 2.3.4.

Taula 2.3.4. Programa “Viatjar per créixer”¹

Departament de Promoció de les Persones Grans, 2019

	Temporada 2017-2018	Temporada 2018-2019	% d'increment
Persones sol·licitants	2.410	2.377	-1,37
Persones que viatgen	1.838	1.640	-10,77

1. Programa anomenat anteriorment “Vacances per a gent gran”.

Aquesta situació es repeteix cada any, ja que són moltes les persones grans que han d'anul·lar viatges o que decideixen a darrera hora no viatjar per motius diversos, sobretot relacionats amb la salut.

■ Actuacions i esdeveniments rellevants el 2019

- **VinclesBCN** s'ha consolidat com un servei més de la cartera de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI. Ha superat la barrera de les 2.000 persones beneficiàries i ha derivat en una eina molt efectiva de comunicació amb la gent gran de la ciutat.
- La celebració de l'acte **Gent Gran LGTBI**, promogut per Promoció de la Gent Gran, ha suposat el primer acte d'aquestes característiques organitzat per un departament extern a la Direcció de Feminismes i LGTBI.
- La signatura d'un conveni a tres bandes (Fundació Roure, Generalitat de Catalunya i Ajuntament de Barcelona) per a la gestió i el suport econòmic de “**Viure i conviure**” ha estat una resposta necessària per garantir la continuïtat del projecte.

■ Reptes de futur per al 2020

- Arribar a les 3.000 persones beneficiàries de VinclesBCN i treballar per al desenvolupament de Vincles+, futura plataforma digital per a les persones grans de Barcelona.
- Continuar treballant en el desenvolupament de projectes que promoguin la formació contínua de les persones grans.
- Ampliar els projectes o accions que lluitin contra els estereotips i la discriminació per raons d'edat.
- Consolidar el projecte "En bici sense edat".
- Donar suport al Festival Internacional de Cinema de la Gent Gran de Barcelona en la segona edició.
- Donar veu al col·lectiu de persones grans LGTBI amb diferents accions.
- Contribuir des del Departament al desenvolupament i la implantació de les accions o mesures que ajudin a combatre la soledat a Barcelona.

■ Enrique Cano Gil

Cap del Departament de Promoció de les Persones Grans



3. Direcció d'Innovació Social

3. Direcció d'Innovació Social

De l'any 2019, dins dels significatius canvis d'estructura i contingut de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI, cal destacar, després de formalitzar el nou cartipàs municipal, la creació de la nova Direcció d'Innovació —que substitueix les direccions d'Estratègia i Innovació (amb la merescuda jubilació del gran Pep Villarreal)— i de Planificació i Innovació.

L'objectiu és focalitzar en una direcció concreta el suport transversal a la innovació en tota l'Àrea, fent front als grans reptes socials de la ciutat.

Durant el primer trimestre del 2019, l'antiga Direcció de Planificació i Innovació va publicar l'informe sobre els projectes d'innovació social 2015-2019, que va ser presentat a la comissió de Drets Socials, Cultura i Esports. L'informe recollia les fitxes de 63 projectes considerats innovadors desenvolupats o en desenvolupament a l'Àrea, a banda d'altres projectes de suport (recollits en la nova web de l'Àrea a l'apartat: <https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/ca/innovacio-social> ja que l'activitat de la Direcció també recull activitats en projectes de recerca i coneixement, de planificació i processos, de sistemes d'informació, i gestiona tres dels principals òrgans de participació municipal: l'Acord Ciutadà, el Consell Municipal de Benestar Social i el Consell Assessor de la Gent Gran, que va celebrar la convenció de les veus de la gent gran el mes de febrer.

A més, també durant el mes de març, es va fer una sessió especial del Consell del Suport Municipal d'Inclusió creat per monitoritzar els avenços en el projecte B-MINCOME (que va acabar l'octubre del 2019) i el fons d'infància 0-16. En aquesta sessió es van presentar els resultats de l'avaluació del primer any de funcionament del pilot del projecte B-MINCOME. A la sessió, que va tenir lloc al campus Besòs de la UPC, hi va ser present l'alt comissionat de l'Estat contra la pobresa infantil així com dos investigadors referents dels projectes pilot de renda bàsica de Finlàndia i Utrecht.

Una notícia molt esperada va ser la construcció del primer edifici d'APROP (allotjaments provisionals de proximitat), una iniciativa innovadora al nostre país per donar una resposta ràpida a l'emergència habitacional i que va ser ben rebuda per la seva qualitat constructiva i disseny modern, i va dissipar algunes reticències prèvies.

El canvi de mandat va servir, a més, per fer una reflexió interna profunda sobre les prioritats estratègiques de la innovació a la nova àrea, que amb posterioritat ens ha servit per orientar millor la resposta a la crisi de la Covid_19 de l'any següent.

Així, el nou enfocament passa per quatre grans eixos, dos dels quals estan enfocats a la ciutadania:

1. Fer efectius els drets individuals. Englobarà els projectes que donen suport al fet que la ciutadania accedeixi a les prestacions i serveis a què té dret i es redueixin les iniquitats socials en les diferents dimensions en què es manifesten les desigualtats.
2. Desplegar un nou model de ciutat. Sota el concepte de superilla social, s'ha d'anar repensant un model més integral de capes coordinades de serveis que permetin crear i aprofitar sinergies entre ells, i involucrar-hi més la ciutadania com a agent actiu creador de benestar.

I dos de més enfocats a la millora interna:

3. Garantir la sostenibilitat dels serveis. Projectes per captar nous sistemes de finançament i per avaluar l'impacte i el cost-efectivitat de les polítiques públiques que es fan a l'Àrea.
4. Eines per a la transformació. Utilització intensiva de les TIC per millorar el coneixement i les intervencions dels professionals.

Els quatre grans eixos estan complementats per dues línies transversals d'actuació que donen suport als projectes i l'actuació general de la Direcció:

5. Recerca i coneixement. Hem reforçat la relació amb l'Institut d'Estudis Regionals i Metropolitans de Barcelona (IERMB), la qual cosa ha consolidat un potent equip de recerca mixt Ajuntament-Universitat en temes socials, incloent-hi la integració de l'equip de l'Institut d'Infància i Adolescència. En aquesta línia, s'han publicat diverses monografies i la revista Barcelona Societat va publicar un número sobre pobresa. I s'ha consolidat també una comunitat de recerca i coneixement amb els grups de recerca universitaris que treballen les temàtiques de l'Àrea i els que som o bé proveïdors d'informació com a matèria primera (dades, contactes amb els professionals municipals...) o bé els encarreguem estudis o que desenvolupin nous coneixements aplicables.
6. Projecció exterior. Després que s'acabessin els projectes URBACT i B-MINCOME vam ser convidats a participar en un projecte de capitalització de les experiències d'URBACT i hem continuat explicant els diferents projectes d'innovació en fòrums internacionals com ara Eurocities o en un grup de treball amb la ciutat de Nova York sobre habitatge social i industrialitzat. En aquest sentit la incorporació a l'Àrea de les direccions de Justícia Global, Drets de Ciutadania i Atenció i Acollida a Immigrants ens amplia notablement la visió internacional. Igualment hem estat convidats a explicar els projectes de superilles i de dades socials a institucions tan prestigioses com el *Centro de Estudios y Políticas Constitucionales del Ministerio de Presidencia* i el INE.

A més, tots els departaments de la Direcció han donat suport a altres projectes de l'Àrea o han continuat donant suport als que han passat a estar fora de l'Àrea. Per exemple, l'Àrea d'Educació, amb la qual mantenim una estreta relació a l'hora d'identificar els alumnes vulnerables i, per tant, amb necessitats educatives especials, informació que va ser essencial per aplicar el pla contra la segregació escolar del Consorci d'Educació de Barcelona.

Igualment s'ha reforçat la col·laboració amb el comissionat d'Innovació Digital, Administració Electrònica i Bon Govern, així com amb el comissionat de l'Agenda 2030, ambdós de la nova tercera tinença.

En resum, la Direcció d'Innovació Social, amb totes les persones que en formen part, centra els seus esforços a ajudar a transformar contínuament la intervenció pública en els àmbits de competència de l'Àrea amb l'objectiu de prestar millors serveis a la ciutadania i amb més eficiència i qualitat.

Lluís Torrens Melich

Director d'Innovació Social

3.1. Departament de Planificació i Processos

■ Missió

El Departament de Planificació i Processos té com a missió generar coneixement i facilitar suport tècnic i metodològic als professionals de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI per tal de fer viables els projectes de desenvolupament tècnic i els processos estratègics de canvi i millora de l'atenció social que impacten en cadascun dels serveis i en el conjunt de l'organització. La seva finalitat és vetllar per la qualitat, l'aprenentatge i la innovació de l'Àrea.

■ Entorn

L'entorn social està marcat per la direcció de les polítiques públiques, que ens porten a treballar, d'una banda, per disminuir les desigualtats i, de l'altra, per millorar, innovar i expandir productes i projectes adreçats a persones i famílies. Des del Departament, hem col·laborat a aprofundir en models d'atenció integrals centrats en la persona, i en el desenvolupament i la consolidació de models, processos i protocols tècnics d'infància en risc, maltractament a persones grans, sensellarisme i altres situacions de vulnerabilitat.

D'altra banda, i pel que fa a l'entorn organitzatiu, hem avaluat l'aplicació del Pla de gestió del coneixement i desenvolupament professional, que ha promogut metodologies col·laboratives per compartir, construir i generar coneixement útil com a recurs per al conjunt de professionals de l'Àrea de Drets Socials, com a comunitat generadora de coneixement. S'ha dissenyat la nova estratègia de gestió del coneixement 2030, que posa el focus en el capital humà, en l'horitzontalitat de l'organització, en un enfocament, una lògica de procés i un treball per projectes emblemàtics que permetin una bona identificació i presentació de resultats.

Cal tenir en compte que, amb el nou mandat, la Gerència de Drets Socials ha incrementat les seves direccions, amb la qual cosa s'ha produït un augment de personal i més diversitat. Per tant, el Departament de Planificació i Processos, que té una posició transversal a l'Àrea, ha hagut d'integrar la nova estructura organitzativa amb el mateix dimensionament.

■ Recursos

El pressupost executat del Departament de Planificació i Processos es detalla a la taula 3.1.1.

Taula 3.1.1. Liquidació del pressupost
Departament de Planificació i Processos, 2019

Capítol	(€)	%
Personal	310.732,82	58,15
Béns i serveis	211.232,57	39,53
Despeses financeres	2.929,03	0,55
Transferències corrents	9.438,00	1,77
Total	534.332,42	100,00

Font: Dades facilitades pel Departament d'Administració i Personal de l'Àrea.

Pel que fa als recursos humans, el Departament de Planificació i Processos ha disposat de quatre tècniques durant tot l'any, i de la cap del Departament.

■ Activitat

El Departament de Planificació i Processos ha centrat la seva activitat en dues grans àrees de treball:

- Anàlisi i desenvolupament tècnic de models i processos de treball.
- Gestió del coneixement i desenvolupament professional.

Anàlisi i desenvolupament tècnic de models i processos de treball

Aquesta àrea de treball duu a terme les tasques següents:

- Prestar suport tècnic i metodològic per elaborar models d'atenció social i projectes d'actuació per abordar les necessitats socials.
- Analitzar i dissenyar processos tècnics i metodològics i propostes de millora dels processos de treball.
- Desenvolupar protocols, procediments i guies, i donar suport a l'hora de desplegar-los.
- Avaluar els serveis, projectes i programes socials.

De l'any 2019 destaquem els projectes següents:

Els processos tècnics dels equips d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA). Processos clau de la fase d'estudi: Acompanyament de l'equip directiu pel desplegament del pilot del sistema de seguiment i avaluació.

Aquest projecte és un pas més en la línia de millorar l'atenció que es presta a les famílies i als infants en situació de risc social a la ciutat de Barcelona. L'objectiu ha estat millorar la qualitat en l'atenció a la infància i l'adolescència en risc, unificar els criteris tècnics i la sistematització metodològica.

El projecte s'ha desenvolupat en tres fases:

1. Desenvolupament tècnic dels processos dels EAIA, des de la perspectiva de millora de la qualitat. Aquest treball es recull en l'edició de cinc documents que inclouen el mapa general de processos dels EAIA, així com els estratègics, els de suport i els de clau o operatius de la fase d'estudi.
2. Implantació i acompanyament de l'equip directiu per tot el desplegament que comporta la posada en marxa, facilitant la gestió del canvi i l'aplicació progressiva dels processos definits.
3. Posada en marxa d'una **prova pilot del sistema de seguiment i avaluació de la implantació dels processos tècnics als EAIA**. En aquesta tercera fase, que s'ha acabat durant el primer trimestre del 2019, s'han dissenyat diferents instruments i una aplicació informàtica que facilita la recollida i l'anàlisi de dades. D'aquesta manera es té informació detallada i gràfica sobre tots els indicadors d'avaluació a escala general de ciutat, per cada una de les zones i dels EAIA.

Igualment s'ha fet una presentació tècnica entre la totalitat dels i les professionals dels EAIA d'aquest sistema de seguiment.

Identificació de les situacions en què hi ha maltractament a persones grans: Recerca aplicada "Context relacional, dinàmiques i patrons familiars en què es dona el maltractament a les persones grans".

La recerca aplicada s'emmarca en una de les línies d'actuació prioritàries per promoure el bon tracte a les persones grans i millorar la prevenció i l'abordatge de les situacions de maltractament que es puguin produir a la ciutat. Aquesta recerca dona continuïtat al treball endegat els darrers anys per millorar el coneixement sobre les situacions de maltractament a les persones grans (MPG) i innovar el tipus d'abordatge psicosocial rehabilitador des del context dels serveis socials bàsics.

La recerca forma part d'un projecte més ampli que s'ha dut a terme en diferents fases. La fase de **desenvolupament tècnic**, dirigida a establir les bases teòriques i conceptuals que han permès identificar les situacions en què es donen els MPG, així com els diferents factors implicats, desencadenants i variables associades que hi intervenen. En aquesta fase es va constatar que gairebé no hi ha estudis que estableixin quins factors de l'àmbit familiar incideixen en l'emergència d'una situació de MPG, malgrat que aquesta àrea és especialment rellevant, atès que bona part de les situacions de MPG es donen dins l'entorn familiar; d'aquí sorgeix l'interès de dur a terme una investigació aplicada que contribueixi a millorar aquest buit de coneixement i a explorar amb més profunditat aquesta àrea familiar i relacional.

Amb aquesta finalitat, s'ha dut a terme una col·laboració amb el Grup de Recerca de Parella i Família (GRPF) de la Facultat de Psicologia, Ciències de l'Educació i l'Esport Blanquerna (FPCEE, Universitat Ramon Llull) i s'ha configurat un grup impulsor mixt, format per professionals d'ambdós organismes.

Durant l'any 2019 s'ha acabat la recerca i es pot afirmar que s'han assolit els objectius plantejats. A hores d'ara ja es tenen els resultats i les conclusions que han posat de manifest que les dimensions relacionals definides són vàlides i útils per valorar el grau de funcionalitat de les famílies amb MPG, i alhora permeten discernir si hi ha uns processos relacionals més discriminants que d'altres per orientar el diagnòstic i el tractament.

Fruit d'aquests resultats, s'ha dissenyat la **Guia d'orientació per al diagnòstic i el tractament del context relacional, les dinàmiques i els patrons familiars en què es dona el maltractament a les persones grans**, que pretén dotar els i les professionals dels serveis socials bàsics (SSB) d'estratègies útils per al diagnòstic relacional i oferir recomanacions per a l'abordatge psicosocial i el tractament social i psicològic.

Construcció del model municipal d'intervenció socioeducativa per al desplegament dels serveis d'intervenció socioeducativa (SIS) no residencial per a infants, adolescents i les seves famílies en situació de risc a la ciutat de Barcelona.

A petició del Departament de Família i Infància, es va iniciar un projecte de desenvolupament tècnic per treballar la definició del model de serveis d'intervenció socioeducativa a la ciutat de Barcelona, a partir de la cartera de serveis socials que marca la Generalitat de Catalunya, encara pendent d'aprovació definitiva.

Aquest projecte ha implicat un procés metodològic complex que s'ha desenvolupat en **cinc fases** de treball. La primera es va dur a terme durant el 2017, les tres següents durant l'any 2018, i durant el primer semestre del 2019 s'ha ultimat la darrera fase del projecte.

1. Definició del projecte el 2017.
2. Identificació dels criteris conceptuals i tècnics clau de la intervenció socioeducativa.
3. Identificació dels criteris tècnics, organitzatius i funcionals de la proposta de la Generalitat de Catalunya del nou model de serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants, adolescents i les seves famílies en situació de risc, que es preveu aprovar en la futura cartera de serveis.
4. Realització de l'anàlisi dels serveis d'atenció social i educativa adreçats a la infància, l'adolescència i als seus familiars en situació de risc existents a Barcelona, a partir del nou model municipal definit. Per fer-ho possible, ha estat necessari:
 - Identificar els serveis, programes o projectes estables, tant de titularitat municipal com privada amb col·laboració de l'Ajuntament.
 - Construir els indicadors, les eines i els instruments tècnics necessaris per recollir les dades i analitzar-les.
 - Establir quins dels serveis, programes i/o projectes estables identificats compleixen els criteris definits al nou model, mitjançant l'establiment de les categories següents.

5. Elaboració del document definitiu que recull tota la feina que s'ha dut a terme i els resultats de l'anàlisi dels serveis que ha permès fer la devolutiva a cadascun d'ells, així com presentar els resultats obtinguts en diferents àmbits.

Tot aquest procés finalment ha permès determinar el **Mapa de serveis** de la intervenció socioeducativa (ISE) de la ciutat de Barcelona.

Els processos tècnics operatius del treball de casos amb metodologia de treball en xarxa

A partir de la confluència de diverses demandes provinents d'alguna de les xarxes territorials d'infància i adolescència, així com de l'interès de l'IMSS, es concreta l'inici d'un projecte d'assessorament i suport tècnic per treballar en la definició dels processos tècnics en relació amb el treball de casos.

Durant el 2019 s'ha desenvolupat el projecte tècnic, la finalitat del qual ha estat sistematitzar i documentar metodològicament els diferents processos de treball per facilitar la millora contínua de les xarxes consolidades i, alhora, construir un model de referència per a les xarxes de nova creació.

Es va utilitzar una metodologia participativa de gestió del coneixement, amb la presència de diferents professionals vinculats: grup de millora (format per professionals provinents de tres de les xarxes territorials d'infància més consolidades de la nostra ciutat: Interxarxes d'Horta-Guinardó, XAFIR de Ciutat Vella i XIASS, del districte de Sarrià - Sant Gervasi) i grup de contrast en el qual han participat professionals de diferents disciplines dels sistemes d'atenció: serveis socials, educació i salut.

Fruit del treball col·laboratiu s'ha elaborat el document **Guia d'orientació per a l'atenció de casos amb metodologia de treball en xarxa** que inclou el marc normatiu, conceptual i tècnic del treball en xarxa, així com els diferents processos operatius de l'atenció de casos amb metodologia de treball en xarxa. Aquests processos són els següents:

- Entrada del cas i valoració segons criteris d'acceptació de treball en xarxa.
- Construcció conjunta del cas: diagnòstic i pronòstic col·laboratiu.
- Definició i implementació conjunta del pla de treball.
- Avaluació del pla de treball: tancament o reorientació del cas.

De cadascun dels processos s'ha inclòs: fitxa del procés, diagrama de flux, relat del diagrama de flux i documentació associada.

Gestió del coneixement i desenvolupament professional

Des de fa alguns anys, a l'Àrea de Drets Socials¹ s'està produint un canvi cultural en la manera d'entendre la formació, l'aprenentatge i l'adquisició de coneixements. El conjunt de professionals han passat de ser consumidors de coneixement a ser-ne actors generadors. De fet, han aparegut i s'han consolidat escenaris diversos per compartir i construir coneixement. Per tant, l'aprenentatge es produeix cada vegada més en un context social i organitzatiu en el qual s'aposta pel desenvolupament professional.

Aquesta àrea de treball es concreta en les tasques següents:

- Coordinació, desenvolupament i avaluació del Pla de desenvolupament professional i gestió del coneixement de l'Àrea 2016-2019.
- Gestió del Pla específic de la Gerència d'aprenentatge i desenvolupament professional 2019-2020.
- Gestió del projecte de Bones Pràctiques Socials.

1. Des del juny de 2019: Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI.

- Desenvolupament de projectes emblemàtics de gestió del coneixement: Mapes de coneixement crític i comunitats de pràctica.
- Projectes de col·laboració estable i recerques amb les universitats, els col·legis professionals i altres fòrums acadèmics i professionals.
- Actualització i manteniment del catàleg i la gestió documental del portal, amb funcions de curador de continguts.

L'any 2019 és s'acaben els quatre anys del Pla de desenvolupament professional i gestió del coneixement coincidint amb el mandat municipal 2016-2019. Per tant, durant el primer semestre del 2019 el Departament de Planificació i Processos ha focalitzat esforços en l'avaluació i balanç final de Pla, amb una col·laboració per l'ocasió amb l'equip l'*Equipo de Desarrollo* (EDO) de la Universitat Autònoma de Barcelona, que també ha avaluat la percepció de l'impacte del Pla entrevistant a diferents professionals procedents de diferents organismes de l'Àrea. L'avaluació final ha implicat l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD), la Gerència de Drets Socials, l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB), l'Institut Municipal d'Educació de Barcelona (IMEB) i l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB).

L'avaluació del Pla de desenvolupament professional i gestió del coneixement (2016-2019)

El pla ha impulsat, de manera transversal, un conjunt de projectes, espais i activitats per compartir i construir coneixement útil com a recurs per als professionals, i implica tots els nivells de l'organització en els processos d'aprenentatge. L'avaluació final imbrica les vuit línies estratègiques del Pla de desenvolupament professional i gestió del coneixement amb quatre nivells d'anàlisi amb els seus indicadors pertinents: d'activitats promotores de coneixement, de rendiment en termes de capital de coneixement acumulat, i indicadors de modificacions en les pràctiques de persones i equips i impacte en l'organització.

1. Accions formatives i d'aprenentatge

A la taula 3.1.2. es presenten les dades de la programació específica de la Gerència, de l'IMSS, l'IMPD, l'ASPB i l'IMHAB del 2019, atès que l'IMEB ha deixat de formar part de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI a finals del primer semestre i les dades proporcionades per l'avaluació del pla són de l'any anterior.

El procés de compactació de l'Institut de Serveis Socials amb la Direcció d'Intervenció Social de la Gerència de Drets Socials, inclosos els EAIA, a l'abril del 2018, ha influït en el nombre d'accions desenvolupades des de la Gerència de Drets Socials, que s'ha reduït a 12 en 2019. La majoria d'aquestes accions han tingut un caràcter transversal, és a dir, amb participants procedents dels diferents organismes de l'Àrea.

L'IMSS en el 2019 ha reduït les seves tipologies d'acció formativa a 29, tanmateix ha arribat a fer un conjunt de 89 edicions, la qual cosa duplica pràcticament el nombre d'hores invertides, i significa que més professionals s'han beneficiat d'algunes d'aquestes accions.

L'IMPD ha incrementat en un 42% les seves accions formatives però s'ha reduït un 18% el nombre d'hores invertides; això vol dir que, encara que ha incrementat el nombre de places ocupades, algunes de les accions han estat de més breu durada.

L'ASPB ha més que duplicat el seu nombre d'accions formatives, ja que ha passat de 10 a 21, amb un increment de places però amb píndoles més curtes i amb una reducció de pressupost significativa.

L'IMHAB s'ha mantingut estable en aquest 2019, tot i que les places ocupades en les accions formatives organitzades s'han triplicat.

Taula 3.1.2. Formació i desenvolupament professional de l'Àrea

Departament de Planificació i Processos, 2019

	Gerència	IMSS ¹	IMPD	ASPB	IMHAB	Total		%
	2019	2019	2019	2019	2019	2018	2019	d'increment
Accions formatives	12	29	10	21	2	92	74	-19,57
Places ocupades	130	-	118	386	47	1.334	681	-48,95
Hores invertides ²	1.516,50	21.397,00	867,50	2.107,60	705,00	20.721,00	26.593,60	28,34
Recursos econòmics invertits (€)	25.194,00	143.381,00	5.051,00	18.502,00	3.179,50	173.804,00	195.307,50	12,37

1. L'IMSS ha dut a terme 29 accions formatives diferents amb un total de 89 edicions al llarg del 2019.

2. Les hores invertides són les hores de cada acció per nombre d'assistents.

En aquesta taula no s'han inclòs les dades del primer semestre de l'IMEB, atès que ha deixat de formar part de l'Àrea.

Cal posar en relleu la consolidació de píndoles i nous formats d'aprenentatge. També s'ha avançat en termes de formació semipresencial i virtual. A l'inici del 2019 s'identifiquen 7 cursos en línia de l'Àrea de Drets Socials amb més de 210 participants.

Finalment volem apuntar els avenços que s'han donat en l'àmbit de la formació transversal per a la inclusió i accessibilitat universal com a eix temàtic clau. A l'avaluació final del Pla es van comptabilitzar un total de 13 cursos realitzats, 292 assistents i 101 hores de formació.

2. Transferència i aplicació del coneixement al lloc de treball

Durant els anys d'implementació del Pla, s'han consolidat les accions formatives aplicades, en les quals generalment es treballa entorn un projecte o necessitat concreta de l'organització, amb seguiment i tutories especialitzades. En 2019 s'ha continuat amb la nova edició de tres formacions aplicades en les quals han participat professionals dels diferents òrgans de l'Àrea: Avaluació de projectes i programes socials, Anàlisi i gestió per processos en l'àmbit social i Gestió del coneixement en llengua anglesa.

En el 2019 s'han comptabilitzat almenys 29 accions de suport als caps de l'Àrea de diferents tipus. Una fita important pel que fa a la transferència del coneixement en els equips a partir de la implicació dels comandaments ha estat l'avançament en el desplegament dels mapes de coneixement crític dels equips.

Durant el 2019 s'ha fet una prova de valor del projecte sobre les desvinculacions "Passa el relleu", dissenyat pel Departament de Recursos i Organització de Ciutat. El procés ha durat aproximadament vuit mesos, en els quals un grup de cinc professionals de la Gerència i de l'IMSS amb perspectiva de jubilació propera han emplenat els diferents instruments i donat *feedback* per a possibles millores. S'espera que aquest projecte, amb les millores incorporades, es pugui desplegar a una escala més àmplia en el futur.

3. Activitats de desenvolupament de professionals i equips

Pel que fa a la línia de suport a professionals i equips, cal destacar que els diferents organismes han fet accions significatives a l'IMSS amb les unitats de gestió administrativa (UGA), psicòlegs/òlogues i els perfils dels equips d'Infància EAIA.

També s'han identificat al menys 7 accions de suport al rol directiu, en les quals han participat 75 directius i comandaments, així com diferents línies de reforç en *coaching* a equips i direccions, tant a Gerència, com a l'IMSS o a l'ASPB. Durant el 2019 se li ha donat un impuls important vers la consolidació d'una línia estratègica de treball orientada a afavorir el benestar emocional de les persones en el lloc de treball i el clima laboral dels equips. S'ha consolidat un espai per a la pràctica habitual del *mindfulness*, conduït per un expert de manera setmanal.

4. Espais i escenaris per compartir i construir coneixement

Durant aquests anys s'han continuat organitzant i consolidant les sessions d'espais estables com ara les Sessions CO2 de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI. Les Sessions CO2 són un espai consolidat que manté la regularitat en termes d'organització i assistència. Des de l'ASPB s'ha continuat amb els "Debats científics" i el "Divendres a Lesseps" com a espais estables i periòdics



d'intercanvi de coneixement. L'IMSS té uns espais d'intercanvi de les UGA, d'acompanyament al rol directiu i d'aprenentatge de professional de la psicologia. Durant el 2019 l'IMHAB ha organitzat una única sessió COCHA, com a continuïtat de la sèrie iniciada el 2018, que ha servit per conèixer les funcions i les tasques de l'IMHAB.

A continuació, es poden consultar el nombre de sessions i els participants en els diversos espais estables per compartir o construir coneixement durant aquest 2019.

Taula 3.1.3. Espais per compartir i construir coneixement de l'Àrea de Drets Socials

Departament de Planificació i Processos, 2019

Departament	Espai	2018		2019	
		Sessions	Participants	Sessions	Participants
Gerència	Sessions CO ₂	8	367	7	534
	Sessions d'intercanvi de bones pràctiques	1	121	1	119
	Espais de debat i aprenentatge	0	0	1	34
	Sessió de reconeixement de bones pràctiques	1	170	1	183
	Jornada de presentació de projectes	1	45	1	48
IMSS	Espai d'intercanvi de les UGA	4	51	4	53
	Acompanyament al rol directiu	1	4	4	43
IMPD	L'Institut al dia	1	23	1	-
	"L'Institut proposa"	0	0	2	-
ASPB	Divendres a Lesseps	30	520	28	-
	Debats científics	10	400	10	-
IMHAB	Sessions del COCHA	8	728	1	67

5. Generació de coneixement a les fronteres de l'organització

Aquest apartat posa en relleu les accions i els projectes en els quals han participat diferents actors o departaments de l'Àrea garantint i promovent la interconnexió amb xarxes de coneixement extern per a la generació de coneixement crític, com són les universitats i grups de recerca, els grups i xarxes de participació social, altres administracions, les entitats o els col·legis professionals, així com la cooperació en projectes i xarxes internacionals.

Pel que fa a la col·laboració per la generació de coneixement amb el món acadèmic del territori, la fita més important del 2019 ha estat la posada en marxa de la Comunitat de Recerca i Coneixement.

En relació amb la generació de coneixement amb grups de treball i xarxes de participació social a la ciutat de Barcelona, cal posar en relleu la contribució de les 466 entitats que col·laboren activament a través d'11 xarxes a l'Acord Ciutadà, així com els 7 grups de treball amb més de 200 professionals del tercer sector del Consell Municipal de Benestar Social.

En l' àmbit internacional, els diferents organismes de l'Àrea de Drets Socials han participat en 13 Projectes europeus (principalment en el marc de l'Horizon 2020, FEDER, Erasmus+, *Urbaninnovative in action...*) i s'han identificat la cooperació en 10 xarxes internacionals: *Eurocities*, *Urban Agenda for the EU*, *URBACT*, *European Social Network*, *WHO EuropeanHealthyCities Network*, *European VET mobility network*, *Urbaninnovative in action*, *Xarxa EURODESK*, *International Association of EducatingCities*, *City Health International Network* i *les Ciutats lligades al Mayors Challenge* (Fundació Bloomberg).

Bones Pràctiques Socials (BPS). Comunitat d'innovació i coneixement²

El projecte que gestiona les Bones Pràctiques Socials (BPS), té com a objectiu principal potenciar la participació activa de les persones treballadores, fer circular el coneixement de la nostra organització promovent la difusió i l'intercanvi d'experiències provades i validades i afavorint-ne la transferibilitat.

2. <https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/ca/bones-practiques-socials>

Després de set anys de desplegament, el projecte està consolidat i sotmès a un procés d'avaluació i millora contínua. La mitjana anual se situa al voltant de nou pràctiques.

Taula 3.1.4. Nombre de Bones Pràctiques Socials. Període 2014-2019

Departament de Planificació i Processos, 2019

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Total
Pràctiques validades	5	13	11	11	9	10	59

Font: elaboració pròpia.

A partir del 2019 es fa coincidir l'any de la valoració de les pràctiques amb l'any de la jornada de reconeixement, motiu pel qual s'ha fet un reajustament dels anys que apareixen a la taula.

A l'actualitat s'han identificat 59 bones pràctiques. El 78% són projectes adreçats a la ciutadania. El 15% són d'aplicació interna (metodologies, processos interns, instruments de treball, etcètera), en les quals no participa cap agent extern a l'òrgan impulsor. Un 7% tenen la doble orientació.

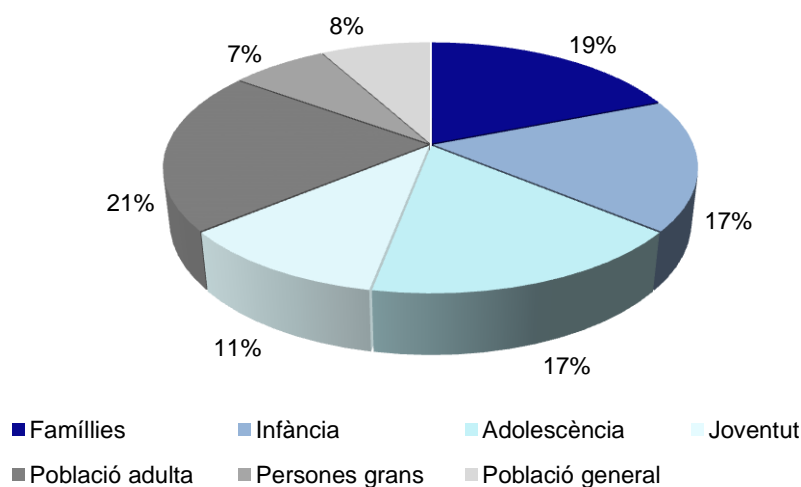
Per sectors de població, hi ha una gran diversitat de públics receptors, com s'aprecia en el gràfic següent:

Una de les característiques principals de les BPS continua sent la gran diversitat d'agents impulsors i participants actius. Només en el 15% hi participa exclusivament l'Àrea.

Segons la distribució de la taula següent, s'observa un grau important de transversalitat, atès que a les pràctiques, a més d'estar impulsades per l'Àrea, hi ha una forta presència de districtes i d'altres àrees de l'Ajuntament i administracions així com entitats cíviques i socials del tercer sector, la qual cosa representa el 85%.

Gràfic 3.1.1. Els sectors de població més representats a qui s'adreça BPS

Departament de Planificació i Processos, 2019



Font: elaboració pròpia.

Població a 31.12.201.

Taula 3.1.5. Agents impulsors de BPS

Departament de Planificació i Processos, 2019

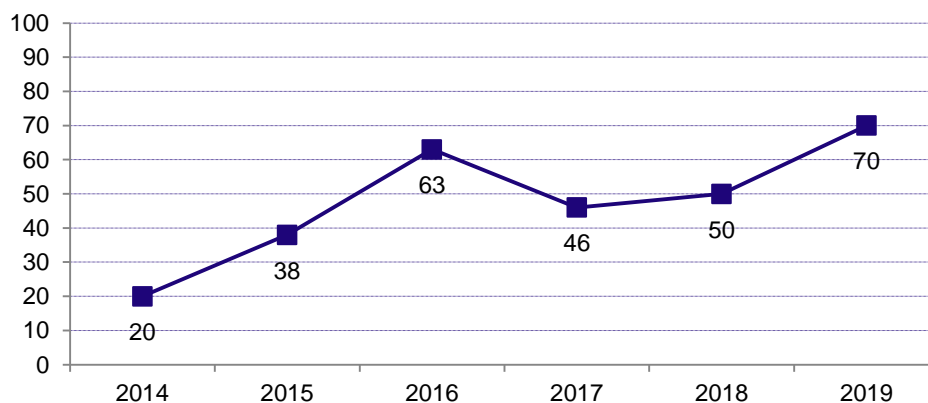
	2014-2019	% distribució
Només per a l'Àrea	9	15,25
Per a l'Àrea i altres àmbits de l'Ajuntament (districtes, àrees)	10	16,95
Per a l'Àrea més altres administracions	12	20,34
Per a l'Àrea més entitats cíviques i tercer sector	6	10,17
Per a l'Àrea, districtes, altres administracions, entitats cíviques i tercer sector	22	37,29
Total	59	100,00

Font: elaboració pròpia.

Cal destacar que el 70% de les pràctiques analitzades el 2019 (gràfic 3.1.2) incorporen diversos elements d'innovació tant en l'enfocament del problema com en les metodologies d'actuació o en els formats, per cercar solucions creatives, eficaces i eficients en moments d'alta complexitat.

Gràfic 3.1.2. Percentatge de BPS amb puntuació (>8) en innovació

Departament de Planificació i Processos, 2019



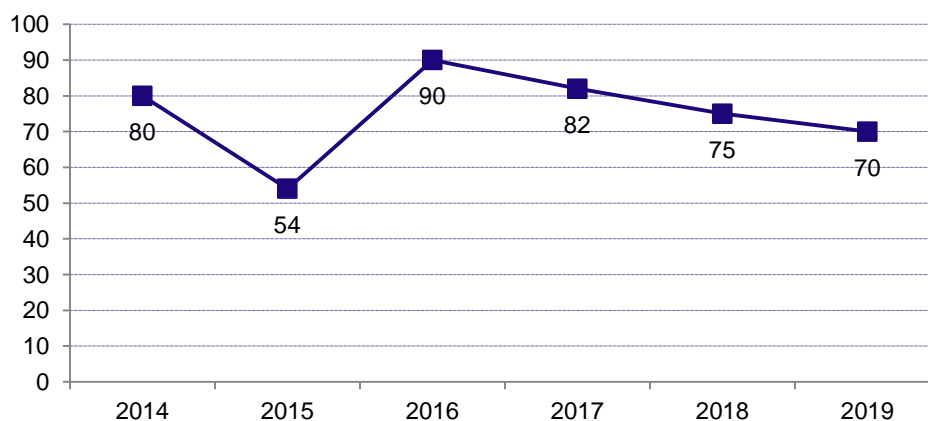
Font: elaboració pròpia.

A partir del 2019 es fa coincidir l'any de la valoració de les pràctiques amb l'any de la jornada de reconeixement, motiu pel qual s'ha fet un reajustament dels anys que apareixen al gràfic.

Un dels objectius principals de Bona Pràctica Social és afavorir-ne la transferibilitat i que puguin servir de model i guia o font d'inspiració per orientar els equips professionals o tècnics que volem posar en marxa o millorar projectes o accions concretes. En el gràfic 3.1.3 s'observa l'evolució al llarg del període.

Gràfic 3.1.3. Percentatge de BBPP amb puntuació (>8) en transferibilitat

Departament de Planificació i Processos, 2019



Font: elaboració pròpia.

A partir del 2019 es fa coincidir l'any de la valoració de les pràctiques amb l'any de la jornada de reconeixement, motiu pel qual s'ha fet un reajustament dels anys que apareixen al gràfic.

Al 2019 s'ha celebrat la VI Jornada de Reconeixement a les Bona Pràctica de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI, amb 183 participants de l'Àrea i d'altres àmbits institucionals de fora de l'Ajuntament (universitats, col·legis professionals, fundacions i tercer sector). A través d'aquest acte institucional es vol destacar tota la tasca duta a terme pel conjunt de professionals implicats en les bones pràctiques de la darrera edició.

Taula 3.1.6. Jornades de Reconeixement de les Bona Pràctica

Departament de Planificació i Processos, 2019

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Total
Assistents	130	203	203	172	170	183	1.061

Font: elaboració pròpia.



Una línia del projecte, que es va iniciar l'any 2016, consisteix a promoure espais d'intercanvi de bones pràctiques. L'objectiu s'orienta a generar espais d'aprenentatge i debat entre pràctiques de naturalesa semblant, per proveir al conjunt de professionals implicats, elements tècnics que facilitin el creixement de la pràctica, la transferibilitat, la innovació i la millora contínua.

Durant el 2019, conjuntament amb departament de Joventut, s'ha dut a terme una sessió d'intercanvi de bones pràctiques en l'àmbit de la joventut a Barcelona "Posa't la joventut al cap" amb l'assistència de 119 professionals interns i externs a l'Ajuntament.

Taula 3.1.7. Espais d'intercanvi de Bones Pràctiques

Departament de Planificació i Processos, 2019

	2016	2017	2018	2019	Total
Espais	2	1	1	1	5
Participants	72	51	121	119	363

Font: elaboració pròpia.

Durant l'any 2018 s'han revisat algun valor de la taula.

Pla específic d'aprenentatge i desenvolupament professional de la Gerència de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI

Els objectius prioritaris de l'any 2019 han seguit apuntant al desenvolupament de nous rols, les metodologies col·laboratives i l'aprenentatge en acció o formació aplicada.

El 2019 s'ha caracteritzat per la consolidació de l'enfocament transversal de les accions del pla, que es dirigien a tot el conjunt de l'Àrea. Destaquem també una tendència en els professionals de la Gerència que augmenten la seva participació en accions de Gestió del Coneixement.

Cal fer-se ressò que el 2019 ens ha portat, de nou, canvis organitzatius i s'ha estat treballant amb 114 professionals, per la qual cosa les dades resultants són difícilment comparables amb altres anys.

El Pla de la Gerència 2019 s'ha caracteritzat per una disminució en l'oferta del nombre d'accions, un predomini d'accions en l'àmbit de competències tècniques i una majoria de les accions en format de píndola (67%).

El 50% dels professionals de la Gerència s'han nodrit al menys amb una acció del catàleg específic, i s'han beneficiat del catàleg de recursos humans de ciutat 59 professionals, la qual cosa ha posat de manifest que el 2019 ha estat un any en el qual els professionals de la Gerència han estat consumidors especialment de l'oferta central, tot i que en hores invertides predomina el catàleg específic de Gerència (1.516 h de Gerència i 1.252 h de ciutat).

D'altra banda, posem en relleu que les accions del catàleg específic s'han caracteritzat per la proximitat i l'especificitat de l'oferta feta a mida tant en l'àmbit individual (formació aplicada) com per equips, ja que estaven adreçades majoritàriament a un públic captiu.

Quasi un 90% de professionals de la Gerència (independentment del catàleg de procedència) han dut a terme almenys una acció d'aprenentatge al llarg del 2019 (el 2018 va ser del 80,6%).

Durant el 2019 destaquem el següent:

- Finalització de l'acció de direcció per objectius i projectes, que havia començat el 2016 i que ha aportat metodologia i reflexió estratègica. Ho han completat 19 comandaments.
- Consolidació de l'acció de formació aplicada "l'avaluació continuada en programes, projectes i serveis en l'àmbit social". Amb aquesta tercera edició es consolida el projecte en el qual ja més de 50 professionals han dut a terme accions vinculades i que té 19 projectes avaluats:
 - *Avaluació d'impacte d'un programa educatiu per la promoció i la defensa dels drets dels infants: "El pregó dels infants".*
 - *Disseny d'un qüestionari d'avaluació adreçat a professionals usuaris de la Xarxa Col·laborativa de Drets Socials.*
 - *Proposta d'indicadors del SAIF per ser incorporats a l'aplicació SIAS.*

- Disseny d'indicadors per avaluar el desplegament del Pla d'equipaments i serveis juvenils.
- Aplicació d'un qüestionari per mesurar la percepció de solitud de les persones usuàries del "Cafè dels divendres".

A més, l'entorn virtual d'aprenentatge pren força i esdevé una plataforma d'interacció i consulta emprada cada cop per més professionals.

- El suport i reforç als equips professionals ha tingut una importància considerable, amb tres accions concretes i de diferent idiosincràsia que posen de manifest la necessitat d'adaptació i flexibilitat als equips de professionals amb un doble objectiu: dotar-los d'eines i coneixement tècnic específic i generar cohesió de grup.

Taula 3.1.8. Aprenentatge i desenvolupament professional de la Gerència

Departament de Planificació i Processos, 2019

	2018	2019	% d'increment
Pla específic de la Gerència de Drets Socials (PEG)¹			
Accions formatives del pla específic de Gerència	22	12	-
Edicions de les accions formatives	24	12	-
Hores ofertes	206,0	167,5	-
Hores invertides en formació ²	3.479,50	1.516,50	-
Places ocupades	407	130	-
Despesa (€)	40.998,00	32.347,00	-

Taula 3.1.9. Aprenentatge i desenvolupament professional de la Gerència (continuació)

Departament de Planificació i Processos, 2019

	2018	2019	% d'increment
Formació rebuda per professionals de la Gerència de Drets Socials			
Hores invertides per professionals de la Gerència en formació transversal de ciutat ²	942,0	1252,5	32,96
Personal format de la Gerència (PEG + transversal de ciutat) ³	167	102	-38,92
% de persones que s'han format (PEG + transversal de ciutat)	66,8	89	33,23
Mitjana d'hores de formació per professional ³ (PEG + transversal de ciutat)	19,8	22,68	14,55

1. No podem comparar les xifres dels professionals de la Gerència, atesa la variabilitat del valor total entre els dos anys. 250 (2018) i 114 (2019).

2. Hores de cada acció del pla específic de Gerència per volum participants (inclou professionals de l'Àrea).

3. Respecte del total dels professionals de la Gerència.

Mapes de coneixement crític dels equips

Durant el 2019, s'ha aplicat la Guia per elaborar el mapa del coneixement crític del meu equip. Es tracta d'una metodologia que ajuda els equips a determinar el tipus de coneixement que necessiten per complir els seus objectius. Està concebuda com un taller aplicat i s'ofereix als departaments i equips de la Gerència i de l'Àrea per facilitar l'acompanyament per fer-ne la implantació, amb la concreció de diversos encàrrecs. Entre el febrer i maig d'aquest 2019 s'ha donat suport a quinze professionals del Departament d'Atenció Social per a la gent gran i per a la promoció de l'autonomia personal de l'IMSS per elaborar el propi mapa de coneixement crític en quatre sessions de treball i un qüestionari.

Les comunitats de pràctica a l'Àrea

L'objectiu general del projecte "Comunitats de pràctica" pretén generar i connectar coneixement útil a l'Àrea, a través de l'expansió d'una cultura d'aprenentatge i col·laboració, per donar una resposta millor a les necessitats i els reptes de la pràctica professional dels seus treballadors i treballadores.

Els seus objectius específics són els següents:

- Promoure les comunitats de pràctica com a escenari de treball col·laboratiu clau per generar coneixement útil.

- Donar suport i acompanyament en la posada en marxa i el desplegament de les comunitats de pràctica.
- Afavorir la circulació de coneixement útil (crític) tot promovent la connexió entre professionals segons motivacions, necessitats i temàtiques d'interès afins.

El 2019 ha estat l'any dedicat a la fase de disseny del projecte on s'han portat a terme dues accions clau: "Les CoP t'enamoren" (espai de debat i aprenentatge). Hi van participar 35 persones clau de diferents òrgans de l'Àrea i professionals externs amb expertesa en comunitats. A partir d'aquí, es crea un grup anomenat "METACOP" que al llarg del 2019 ha treballat des de la reflexió i debat constant la definició del que haurien de ser les comunitats de pràctica a l'Àrea. El grup està integrat per nou professionals de diferents rols d'òrgans diferents, units per la motivació comuna entorn del treball col·laboratiu. Amb aquest grup i com a forma d'aprofundiment i experimentació de la metodologia i dinàmica de treball de les Comunitats, va tenir lloc el taller: "Moment Zero", que en el futur s'implementarà en futures comunitats que sorgeixin. Així doncs, el 2019 ha estat un any clau per, d'una banda, reflexionar i unificar el llenguatge entorn a la definició de comunitat de pràctica i, de l'altra, sensibilitzar i implicar als professionals per l'impuls del treball col·laboratiu.

Comunitat de Recerca i Coneixement. Col·laboració entre món professional i universitats.

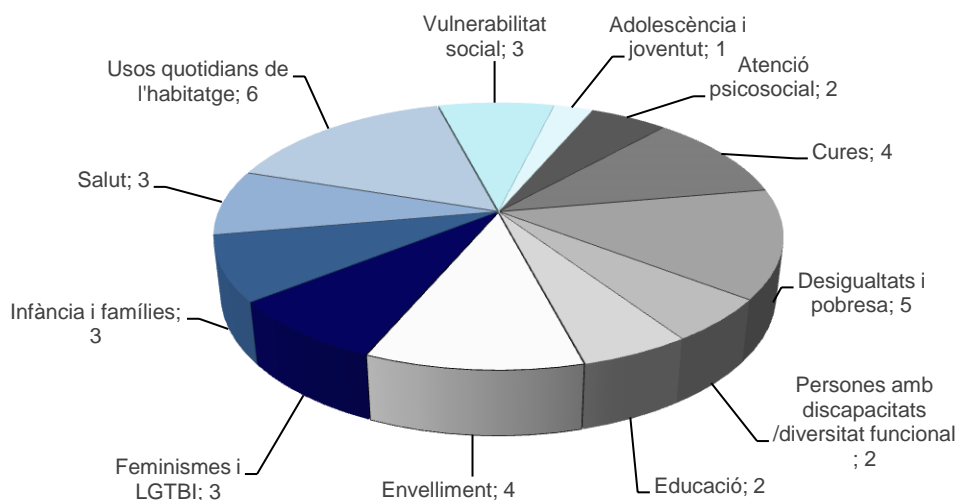
Aquest projecte de col·laboració amb les universitats pretén potenciar i millorar la col·laboració tècnica i l'intercanvi. Els eixos d'actuació d'aquest projecte són els següents:

- Participar en la formació de nous professionals, en un doble sentit: facilitant la incorporació d'alumnes en pràctiques als departaments de la Gerència i, alhora, potenciant que els nostres professionals amb experiència i coneixement participin en la docència de graus, màsters i postgraus.
- Compartir coneixement i innovació amb el món acadèmic incloent experts universitaris en projectes, grups de millora i espais de debat, d'intercanvi i de construcció del coneixement.
- Incorporar la recerca aplicada a les nostres àrees de treball, per detectar àmbits de millora i avaluar la pràctica i l'impacte de les nostres accions.

Els resultats durant l'any 2019 han estat els següents:

- Hi ha hagut vuit alumnes en pràctiques a la Gerència de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI: un ha estat suport tècnic al Departament de Comunicació, quatre de suports especialitzats en anàlisi de dades i projectes de la Direcció d'Estratègia i Innovació i tres alumnes duen a terme una diagnosi en el marc d'una assignatura del Màster d'intervencions socioeducatives de la UB.
- S'ha actualitzat i potenciat el registre de recerques i estudis per àmbits transversals, que permet tenir una visió global de l'Àrea en matèria de recerca, publicació i docència, i sistematitzar les tipologies i les metodologies de les recerques que es duen a terme a l'Àrea.
- Durant el 2019, hem treballat el disseny, el desenvolupament i la posada en marxa d'una eina virtual del mateix projecte de la Comunitat de Recerca i Coneixement que tenia com a objectiu inicial transformar el repositori de les recerques i els estudis i dels grups de recerca en una comunitat de generació i intercanvi de coneixement entre l'Ajuntament i el món universitari. El microsite de la Comunitat de Recerca i Coneixement com un entorn de coneixement que connecta virtualment els equips professionals de l'Àrea amb els grups de recerca universitaris i el personal investigador de les universitats, i s'allotja en el web de Drets Socials: <https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/ca/content/comunitat-de-recerca-i-coneixement>
- El nombre de recerques aplicades i estudis realitzats des de l'Àrea (començades o en curs) que es van identificar l'any 2019 per actualitzar la Comunitat de Recerca i Coneixement són 38, tal com es pot veure al gràfic 3.1.4. següent:

Gràfic 3.1.4. Recerques i estudis començats o en curs a desembre del 2019 a l'Àrea Departament de Planificació i Processos, 2019



Font: elaboració pròpia.

Les recerques i estudis estan sistematitzats a partir de les principals línies de recerca que apunten a les prioritats temàtiques d'atenció social a les persones de la nostra Àrea. Les mateixes recerques, en el marc del *microsite* de la Comunitat, estan sistematitzades i es poden cercar per tres o quatre àmbits temàtics.

S'han identificat i contactat nous grups de recerca d'universitats i entitats, s'han establert bases de col·laboració i s'han iniciat projectes nous. Actualment es disposa d'un registre o una base de dades consultable de grups de recerca per àmbits. Hi ha un total de 21 grups d'àmbit acadèmic identificats a partir de les seves línies de recerca i la relació amb els nostres àmbits temàtics d'interès, 17 dels quals són els que ja han col·laborat com a mínim en una ocasió amb l'Àrea. També s'han identificat prioritats de recerca, publicació i docència.

Durant el 2019, s'ha donat suport al disseny i a la posada en marxa i execució de quatre recerques aplicades.

- Recerca qualitativa aplicada als procediments de suport psicosocial en situacions d'emergències socials. Duta a terme pel CUESB i la UAB. En aquesta recerca, el nostre Departament ha tingut un rol de suport i supervisió.
- Context relacional, dinàmiques i patrons familiars en què es dona el maltractament a les persones grans. Possibles línies d'abordatge psicosocial, amb Blanquerna de la URL. En aquest recerca hem coordinat tot el procés i participat en l'equip de recerca mixt.
- Repensar l'educació de carrer: definició conceptual i avaluació de la seva influència a partir de les experiències i les percepcions de les persones implicades. Amb la UB i l'IMSS ("A partir del carrer"), l'Ajuntament de Terrassa, l'Ajuntament del Prat, l'Ajuntament de Lliçà de Valls. En aquesta recerca, el rol principal és investigador.
- Repensem la participació de les famílies. Diagnosi i propostes d'intervenció en els serveis d'atenció bàsica a les persones a la ciutat de Barcelona. Amb la UB, l'IMSS. Recerca coordinada pel nostre departament i en la qual participem en el grup motor i equip de recerca mixt.

Gestió de continguts i dinamització del Portal del Professional: el catàleg de serveis

Aquest projecte té com a finalitat garantir la qualitat (vigència, rigor, sistemàtica, terminis, etcètera) dels materials documentals continguts al Portal del Professional i, a la vegada, generar coneixement per al conjunt de persones professionals i tècniques de l'Àrea. Històricament, el catàleg ha estat una de les seccions més consultades del Portal, ja que facilita la feina i la gestió dels tràmits necessaris per a la prestació dels serveis a la ciutadania.

Les dades que figuren en negatiu (a documents disponibles i descàrregues de documents) tenen a veure amb l'eina informàtica utilitzada, atès que quan es modifica o se substitueix un document, es perden les consultes i les descàrregues que se n'han fet anteriorment.

Taula 3.1.10. Activitat del Portal del Professional

Departament de Planificació i Processos, 2018

	2018	2019	% d'increment
Professionals que disposen del Portal	3.202	3.412	6,56
Documents disponibles			
Gestió del coneixement	1.632	1.730	6,00
Suport a la gestió interna	97	51	-47,42
Catàleg de serveis	1.025	1.073	4,68
Mitjana diària de consultes			
Gestió del coneixement	19	14	-26,32
Suport a la gestió interna	30	5	-83,33
Catàleg de serveis	368	352	-4,35
Descàrregues de documentació			
Gestió del coneixement	7.032	5.183	-26,29
Suport a la gestió interna	1.206	2.010	66,67
Catàleg de serveis	134.334	128.150	-4,60

■ Reptes de futur per al 2020

Els reptes principals del Departament de Planificació i Processos per al 2019 són els següents:

En l'àrea de desenvolupament tècnic:

- Desenvolupar models d'atenció, així com protocols, processos i procediments tècnics per als diversos perfils socials i sectors de població tant dels SSB com especialitzats.
- Dissenyar serveis i projectes de nova creació en funció de les noves necessitats i continuar el seguiment de projectes compromesos en els diversos àmbits.
- Elaborar guies d'orientació, documents de recomanacions, formació i acompanyament per l'aplicació de procediments, eines tècniques i noves metodologies resultants de projectes i recerques.

En l'àrea de la gestió del coneixement:

- Desenvolupar **l'estratègia de gestió del coneixement K-2030**, aprovada pel Comitè Director de gestió del coneixement del desembre del 2019, la qual planteja les principals línies estratègiques que guiaran els projectes i accions de gestió del coneixement de l'Àrea amb una perspectiva a 10 anys vista i els primers projectes emblemàtics.
- Avançar i consolidar els **projectes emblemàtics de gestió del coneixement**: Bones Pràctiques Socials, Aprenentatge en acció, Comunitats de pràctica, K-Nodes, Mapes de coneixement crític i comunitat de recerca i coneixement.
- Establir un sistema de reconeixement dels professionals segons la seva contribució i rol de gestió del coneixement a la organització, en el marc del projecte K-Nodes.
- Desenvolupar un conjunt d'accions per la cura i la salut dels i les professionals, que afavoreixi el benestar i l'equilibri emocional i físic en el lloc de treball.
- Constituir-nos en observatori de gestió del coneixement de l'Àrea.

Carmina Català i Galofré

Cap del Departament de Planificació i Processos



Taula 3.1.11. Indicadors de producció de serveis

Departament de Planificació i Processos, 2019

	2015	2016	2017	2018	2019	% d'increment 2015-2019
Formació i desenvolupament professional						
Pla específic de la Gerència de l'Àrea de Drets Socials						
Accions formatives ¹	20	30	25	22	12	Na
Hores ofertes	265,5	289,5	337,5	206,0	167,5	Na
Hores invertides	4.108	4.475	5.576	3.480	1.517	Na
Col·laboració amb les universitats						
Alumnes en pràctiques	5	10	13	12	8	60,00
Recerques aplicades i projectes estables	4	14	12	17	20	-
Estudis	-	18	13	10	18	Na
Universitats/facultats amb col·laboració	14	13	19	21	23	64,29
Processos de desenvolupament tècnic						
Projectes en curs	5	6	6	7	5	0,00
Productes, actius de coneixement	11	11	11	11	13	18,18
Altres projectes de gestió del coneixement						
Bones pràctiques reconegudes	11	11	9	9	10	-
Projectes singulars de gestió del coneixement	3	4	5	4	6	100,00

Font: elaboració pròpia.

1. Durant l'any 2017 s'han actualitzat alguns indicadors. No es pot comparar atesa la variabilitat quant a la composició i nombre de persones a les quals va dirigida la formació cada any.

Na: no aplica

Els indicadors que no tenen disponible el valor del 2015 fan la comparativa d'increment amb el primer valor disponible.

3.2. Departament de Recerca i Coneixement

■ Missió

El Departament de Recerca i Coneixement té com a missió facilitar elements per a la interpretació de la realitat social de Barcelona, dins el seu context metropolità i europeu, per orientar les intervencions públiques de les diferents direccions o àmbits de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI, així com oferir suport a les diferents unitats i serveis de l'Àrea a partir de la transformació de les dades d'entorn, d'activitat i de recursos en informació i coneixement.

■ Entorn

Aquest any hem continuat elaborant estudis sobre la realitat de diferents grups poblacionals i informes sobre el funcionament i l'activitat de diferents serveis. La difusió del material generat s'ha fet en format digital i a través del web de l'Observatori Social Barcelona i d'altres webs de l'Àrea. Gran part de l'activitat del Departament s'ha orientat cap al suport a la gestió i als projectes estratègics dels instituts i les direccions de l'Àrea, posant èmfasi en el seguiment i monitoratge de l'activitat, en el desenvolupament i la consolidació de quadres de comandament, i en temes relacionats amb l'avaluació d'impacte dels serveis i la millora contínua. S'ha continuat atenent les demandes d'altres àrees centrals participant en taules transversals d'anàlisi. S'han encetat estratègies de col·laboració vinculades a temes de recerca amb diferents universitats, centres d'estudis i amb altres departaments de recerca del mateix Ajuntament.

■ Recursos

El Departament ha disposat de 770.553,91 €, dels quals 312.252,95 € corresponen a despeses de personal, la qual cosa representa un 40% del total del pressupost.

Taula 3.2.1. Liquidació del pressupost

Departament de Recerca i Coneixement, 2019

Capítol	(€)	%
Personal	312.252,95	40,52
Béns i serveis	454.742,46	59,02
Despeses financeres	3.538,50	0,46
Total	770.533,91	100,00

Font: Dades facilitades pel Departament d'Administració i Personal de l'Àrea

Pel que fa als recursos humans, l'any 2019 el Departament ha sis persones. Una de les persones adscrita continua en comissió de serveis. Les dones representen el 50% de l'equip.

■ Activitat

La funció bàsica del Departament s'orienta a donar suport a les direccions i els departaments de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI i també a elaborar productes amb l'objectiu de generar i difondre coneixement.

Generació i difusió de coneixement

Al llarg de l'any 2019 s'han elaborat els estudis següents:

- “Feminització de la pobresa i la precarietat a Barcelona: la penalització de la maternitat al mercat laboral 2019” en col·laboració amb l’Institut d’Estudis Regionals Metropolitans de Barcelona.
- “Condicions i trajectòries laborals de la població jove a Barcelona” en col·laboració amb l’Institut d’Estudis Regionals Metropolitans de Barcelona.
- “Infàncies i habitatge: sobre costos, gentrificació i emergència habitacional a Barcelona”, en col·laboració amb l’Institut d’Estudis Regionals i Metropolitans de Barcelona.
- “La xarxa municipal d’escoles bressol a Barcelona: una anàlisi en clau d’equitat social”, en col·laboració amb l’Institut d’Educació de Barcelona i l’Institut d’Estudis Regionals i Metropolitans de Barcelona.
- “El desplegament de la renda garantida de ciutadania a la metròpoli de Barcelona: costos, cobertura i intensitat protectora”, en col·laboració amb l’Institut d’Estudis Regionals i Metropolitans de Barcelona.
- “Informe de l’activitat vinculada a la infància i l’adolescència gener-desembre de 2019”. Actualització i difusió del Sistema integral d’indicadors d’infància i adolescència de Barcelona (en el marc de l’Observatori 0-17 BCN) en col·laboració amb l’Institut d’Estudis Regionals i Metropolitans de Barcelona (IERMB).
- A partir de l’ampliació de la mostra per Barcelona de l’Enquesta de condicions de vida (ECV), actualització del sistema d’indicadors 2017-2018 per a diferents sectors de població: infància, joves, gent gran, pobresa i desigualtat social i gènere.
- També hem publicat els números 23 i 24 de la revista *Barcelona Societat*, dedicats a “polítiques de rendes” i “polítiques públiques en infància i adolescència”, respectivament. Hem iniciat la preparació del número 25 sobre l’envelliment. Les revistes es troben disponibles en tres idiomes (català, espanyol i anglès) al web <http://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/ca/revista-barcelona-societat>
- Des del Departament hem coordinat l’elaboració, edició i publicació de la memòria anual de l’Àrea de Drets Socials 2018, que recull les activitats dutes a terme per l’organització (direccions, departaments i organismes autònoms que la componen), amb la incorporació d’indicadors de producció dels serveis, contrastats amb els valors d’exercicis anteriors: <http://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/ca/memories-area>

Suport a altres departaments i direccions

Donar suport a altres departaments de la mateixa Àrea i a altres àrees de l’Ajuntament és una de les funcions principals del Departament de Recerca i Coneixement. Concretament, per a l’any 2019, destaquen els treballs i activitats següents:

- Informe sobre l’eficàcia en la captació de participants i els perfils de *non-take up* del projecte B-MINCOME. L’informe final s’ha presentat a la darrera comissió de seguiment que va tenir lloc el mes de setembre. Durant l’any 2019 ha continuat l’anàlisi comparativa dels perfils que estan participant en el projecte amb els que van ser rebutjats i els que no van fer la sol·licitud tot i complir els requisits.
- Coordinació de la tercera onada de l’Enquesta per a l’avaluació del projecte B-MINCOME. S’ha donat suport a l’equip d’avaluació d’IVALUA en la interoperabilitat de dades i en el recull de dades essencials per a l’avaluació final del projecte.
- Realització de dues enquestes sobre dependència, una dirigida a persones usuàries del Servei d’Atenció Domiciliària i l’altra dirigida a personal municipal que té al seu càrrec persones en situació de dependència.
- S’ha donat suport a l’Estratègia de soledat, mapat els indicadors disponibles i contribuït a la creació d’un sistema d’indicadors per incloure en les enquestes municipals.
- Seguiment mensual dels indicadors del quadre de comandament de l’informe de gestió de l’Oficina Municipal de Dades, mantenint i creant nous indicadors d’activitat dels diferents serveis i



administrant i actualitzant els diferents perfils de les persones usuàries de l'aplicació Cognos DPO de gestió de dades.

- Disseny d'un model de copagament per al servei SAD. Elaboració de propostes de copagament i elaboració d'informació per facilitar la presa de decisions sobre la proposta per implementar.
- Actualització dels indicadors i fites per a la primera avaluació de l'Estratègia d'inclusió 2017-2027.
- Suport tècnic en el disseny i la planificació de projectes estratègics de l'Institut Municipal de Serveis Socials en el marc del projecte Impulsem:
 - Projecte "Sessions d'acollida VINE: La primera atenció en grup": Suport per a la redefinició del model VINE després de l'avaluació d'un projecte pilot per als 10 CSS i acompanyament en el desplegament a 30 CSS.
 - Projecte "Circuit d'estudi d'infància i adolescència en risc": Col·laboració en la definició del nou circuit d'atenció i estudi del dimensionament de l'equip dedicat a l'elaboració d'informes relatius als nuclis familiars d'infants i adolescents en risc per a expedients no coneguts des dels CSS. Col·laboració en el disseny de l'avaluació del projecte: definició i consens d'indicadors d'avaluació del pilot.
 - Anàlisi de dades relatives al monitoratge dels temps de prescripció del SAD i d'altres serveis alternatius de la cartera LAPAD.
- Elaboració de propostes de tarifació social de les noves solucions habitacionals de construcció ràpida del programa Allotjaments de PROximitat Provisionals (APROP).
- Definició i validació de noves fórmules per al càlcul dels indicadors de l'informe del temps d'espera i informe de dades bàsiques dels centres de serveis socials de l'IMSS.
- Proposta d'escenaris per a la identificació del nombre de sol·licitants d'ajuts econòmics si la modalitat de pagament per a tots ells fos la targeta moneder.
- Actualització, revisió i manteniment d'indicadors relatius al següent: Capítol de benestar social de l'Anuari estadístic de la ciutat de Barcelona 2019, memòria del compte general i de l'informe de gestió de l'Ajuntament de Barcelona, Observatori de les Glòries, Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB).
- Suport al Departament de Serveis de Vida Independent (IMPD) en el seu propòsit de fer més just i transparent l'accés al Servei d'Assistència Personal (SAP) mitjançant l'elaboració d'una eina que ordena les persones sol·licitants del servei en funció de criteris relacionats amb: la capacitat econòmica, la situació de vulnerabilitat o risc d'exclusió social, el grau de dependència i el temps d'espera a la llista d'espera.
- Suport al projecte de superilles calculant i geocodificant dades i indicadors per a la presa de decisions.
- Revisió i explotació de l'Enquesta metropolitana de condicions de vida 2016-2017: estimació de les taxes de pobresa monetària, pobresa energètica, bretxa digital...
- Elaboració del capítol "Atenció a col·lectius vulnerables" per a l'informe anual del Consell Econòmic i Social de Barcelona (CESB) 2018.
- Suport per al Sistema de tarifació social dels preus de la llum de Barcelona Energia /TERSA: elaboració de la metodologia, disseny i càlcul del sistema de tarifació i bonificació del consum elèctric en funció de la renda i el nombre de membres de la llar a partir d'un sistema de bonificació lineal i proporcional a la renda de la llar.

■ Reptes de futur per al 2020

El Departament es planteja els reptes següents per a l'any vinent:

- Realitzar l'Enquesta de joventut de Barcelona. Adaptar i actualitzar el qüestionari de l'edició 2015, coordinar el treball de camp i elaborar un informe sobre les condicions dels joves a la ciutat de Barcelona.
- Fer el seguiment de l'Estratègia de soledat durant el 2020 i donar-hi suport. Elaborar diferents informes de diagnosi que sustenta l'Estratègia.
- Generar i difondre coneixement de la ciutat a partir de la informació estadística tractada d'acord amb les bases de dades generades periòdicament per altres administracions i organismes oficials com l'Enquesta de condicions de vida, l'Enquesta de pressupostos familiars de l'INE o les dades de persones amb discapacitat de la Generalitat, i també a partir de les enquestes generades pel mateix Ajuntament.
- Desenvolupar el coneixement i els treballs de recerca sobre els cinc eixos de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI (pobresa i exclusió, gent gran, joventut, gènere, i infància i adolescència) mitjançant recerques específiques i l'elaboració d'informes anuals.
- Elaborar i mantenir els sistemes d'indicadors de pobresa i vulnerabilitat social sobre gent gran, població general, infància, joventut i desigualtat de gènere amb dades provinents de l'Enquesta de condicions de vida dels anys 2018 i 2019.
- Editar tres números de la revista *Barcelona Societat*.

Pep Gómez García

Cap del Departament de Recerca i Coneixement

3.3.

Departament de Gestió de Sistemes d'Informació

■ Missió

El Departament de Gestió de Sistemes d'Informació (GSI) té com a missió impulsar les tecnologies de la informació com a eina per millorar l'eficiència i l'eficàcia del conjunt de l'organització de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI.

La seva missió és la generació de coneixement i la incorporació de les noves tecnologies al funcionament dels serveis.

■ Entorn

Durant els darrers anys, les qüestions d'entorn que més han incidit en aquest Departament han estat el seguiment i compliment de les lleis següents:

- Llei de serveis socials
- Llei de protecció de dades (LOPD) i Llei orgànica de protecció de dades i garantia dels drets digitals (LOPDGDD)
- Llei de la dependència (LAPAD), dins dels processos de gestió de l'aplicació de la llei
- Llei de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú (LRJAP-PAC) en l'apartat de la interoperabilitat, la capacitat dels sistemes informàtics per a la interconnexió, el funcionament conjunt de manera compatible i l'intercanvi de dades

■ Recursos

Pel que fa als recursos econòmics, el detall del pressupost executat l'any 2019 es presenta a la taula 3.3.1.

Taula 3.3.1. Liquidació del Pressupost

Departament de Gestió de Sistemes d'Informació, 2019

Capítol	(€)	%
Personal	370.119,85	66,17
Béns i serveis	184.929,89	33,06
Despeses financeres	4.320,85	0,77
Total	559.370,59	100,00

Font: Dades facilitades pel Departament d'Administració i Personal de l'Àrea

L'equip humà del Departament de Gestió de Sistemes d'Informació està format per set persones: la cap del Departament, tres tècnics i tres persones de suport.

■ Activitat

Durant l'any 2019 s'ha continuat organitzant l'activitat sota el paraigua del Pla de sistemes, que forma un conjunt d'aplicacions informàtiques de gestió que permeten conèixer la realitat dels ciutadans i ciutadanes que s'adrecen als centres d'atenció.

Des del Departament de Gestió de Sistemes d'Informació (GSI) es mesuren les activitats que es fan amb els ciutadans i ciutadanes tant a escala individual i familiar com a escala col·lectiva o grupal.

Amb el coneixement d'aquesta realitat i mitjançant la gestió de la informació podem conèixer quines necessitats té la població dins dels territoris, i adequar-hi els diferents recursos existents o crear-ne de nous.

El Departament de GSI dona suport a l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI, i en alguns casos intervé en les fases de definició, construcció i formació de les aplicacions de gestió, així com en el manteniment posterior de les ja implantades. També s'encarrega de la formació específica del personal que utilitza aquestes aplicacions.

Una activitat important que es realitza és la gestió de les altes i les baixes dels permisos d'accés de tots els professionals de l'Àrea.

D'altra banda, s'encarrega del subministrament de dades, a tota l'organització, informes de gestió i indicadors necessaris que s'extreuen dels sistemes d'informació ja construïts.

El Departament té present el criteri d'interoperabilitat i intraoperabilitat, que consisteix a no demanar als ciutadans cap document acreditatiu del qual ja disposen altres administracions públiques, o que existeixi en la nostra administració.

L'activitat realitzada des del GSI s'organitza sobre la base de cinc grans àrees:

1. Desenvolupament i implantació de projectes nous
2. Manteniment de projectes ja existents
3. Suport als professionals en dos àmbits:
 - Formació i gestió
 - Manteniment de les persones usuàries de les aplicacions dels sistemes d'informació
4. Realització d'informes, consultes de dades, i construcció d'indicadors ad hoc
5. Recepció i resolució d'incidències

Desenvolupament i implantació de projectes

Aplicació del Sistema d'Informació d'Atenció Social (SIAS)

Amb aquesta aplicació s'hi relacionen la resta d'aplicacions que formen part del Pla de sistemes.

Durant el 2019 s'ha continuat desenvolupant el projecte iniciat durant el 2018, la detecció i tractament dels expedients duplicats de manera automàtica al SIAS. L'objectiu d'aquest procés automàtic és la unificació de la informació correcta en un sol expedient definitiu, eliminant la resta d'expedients duplicats.

Per portar a terme aquestes accions, s'han establert les regles de decisió per permeten detectar els expedients duplicats, obtenir el codi d'expedient que ha de quedar com a definitiu, construir el procés de fusió/correcció de duplicats i el procés de marxa enrere de la fusió. Per acotar la detecció i la solució de duplicats, s'han definit diferents tipus de duplicació segon la complexitat, que es tracten de manera separada. Durant tot l'any 2019, s'ha posat en marxa el procés de fusió automàtica d'expedients de tots els serveis de SIAS: CSS, PIAD, SAIER, SPSS...que no disposen de cap recurs en una aplicació satèl·lit com pot ser un servei de SAD, recurs econòmic, TAD...

Aplicació Agenda de Gestió

L'Agenda de Gestió i Cita Prèvia és un sistema integrat per tres components que interactuen entre si, relacionats i interdependents:

- L'Agenda de Gestió que tramita els dietaris dels i les professionals i l'atenció al taulell dels Centres de Serveis Socials (CSS), els Centres dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA), el Centre d'Urgències i Emergències Socials (CUESB), el Servei

d'Atenció a Persones Sense Sostre (SPSS) i els serveis dels Punts d'Informació i Atenció a la Dona (PIAD).

- El Dispositiu d'Atenció Telefònica Centralitzat (DATC) és un servei telefònic extern disponible per als serveis socials bàsics i per al servei PIAD (punts d'informació i atenció de la dona) que, entre altres funcions, atén les trucades dels CSS i del PIAD i programa i cancel·la determinats tipus de cites.
- Dispensador de tiquets als CSS que identifica i confirma l'arribada d'un ciutadà o ciutadana amb cita prèvia o sense i li assigna un torn d'atenció al mostrador.

Durant el 2019, a més del manteniment habitual de l'aplicació amb la gestió d'incidències i la resolució de dubtes i nous requeriments dels i les professionals, s'ha continuat desenvolupant el projecte de millora de l'aplicació Agenda de Gestió, i que té com a objectiu general facilitar i agilitzar la feina dels i les professionals dels serveis CSS, SPSS, PIAD, EAIA i CUESB, SAH, SARA i SAIER i completar algunes de les funcionalitats disponibles actualment.

Aquest any s'han portat a terme diverses millores funcionals com ara les següents:

1. Les activitats de tipus gestió d'expedients i les trucades de telèfon programades des dels dietaris de l'Agenda queden vinculades i guardades a l'expedient de SIAS.
2. Les plantilles horàries s'han ampliat en la selecció dels forats amb una nova tipologia anomenada *preferent* que permet reservar espais dels dietaris per períodes amplis.
3. S'ha millorat la visualització i la gestió de la informació en la pantalla de dades de la cita, tant la informació del ciutadà com la del propi professional de l'atenció. S'ha inclòs camps nous i altres informacions de l'expedient que faciliten i complementen millor la gestió de la cita, tant des dels diferents serveis, CSS, PIAD... com des dels operadors que realitzen l'atenció telefònica.
4. S'ha millorat el procés de cancel·lació individual des de la pròpia activitat a les cites grupals tipus VINE i taller de PIAD.

El projecte VINE és una nova manera de dur a terme la primera atenció a les persones que fan demanda d'atenció als serveis socials des d'un context grupal.

Durant el 2019 s'ha iniciat la prova pilot d'aquest projecte a tota la ciutat.

Aquesta modalitat de cites funciona com a grup informatiu. Les cites són de dos tipus segons la demanda de la persona usuària atesa: VIN-GG (Gent gran) i VIN-RG (Recursos generals). Actualment estan disponibles en més de deu CSS i progressivament s'anirà ampliant a tota la ciutat.

L'aplicació Agenda de Gestió s'ha adaptat funcionalment a la prova pilot i s'han recollit els requeriments necessaris per als canvis a l'Agenda de manera permanent.

Aplicació Servei d'Atenció Domiciliària (SAD)

L'aplicació del SAD permet tramitar els expedients amb recursos propis del Servei i gestiona la prescripció dels recursos d'atenció personal domiciliària, neteja de la llar i Servei d'Àpats a Domicili, així com la facturació i el copagament. El circuit integrat en l'aplicació està format per tres mòduls principals: els circuits de petició, de facturació i de copagament.

El 2019 s'ha efectuat el manteniment habitual de l'aplicació, amb la gestió de les incidències, dubtes dels i les professionals i nous requeriments sobre el servei i l'aplicació, i s'ha continuat amb el projecte dirigit a millorar les funcionalitats de l'aplicació SAD.

Durant el 2019, s'ha treballat en el disseny dels processos, fluxos de treball i els indicadors del nou sistema domiciliari DOMUS. Aquest nou sistema gestionaria els sis serveis següents: treballadora familiar, neteja, teleassistència, àpats a domicili, vincles i programa d'adaptació funcional de la llar. D'aquesta forma se n'agilitzaria la gestió, minimitzant els tràmits, facilitant la feina als professionals i empreses gestores, la gestió econòmica de facturació i copagament i es podria disposar de dades més fàcilment en temps real, per elaborar indicadors.

També durant el 2019 s'inicià l'anàlisi del nou model de copagament i a definir els nous processos pe implantar-lo al Simulador.

Aplicació Servei a la Dependència (LAPAD)

L'aplicació Servei a la Dependència gestiona la tramitació de la Llei de dependència de les persones usuàries de l'Ajuntament de Barcelona, en concret, els expedients des del moment de la sol·licitud fins a l'elaboració del PIA i el seu seguiment.

La tramitació de la Llei de dependència consta de diverses fases:

1. La de registre o entrada de sol·licituds (CSS)
2. La de valoració i resolució per l'Institut Català de Serveis Socials (ICASS)
3. La del Programa individual d'atenció i el seu seguiment (ICASS i CSS)

Durant el 2019 s'ha efectuat el manteniment habitual de l'aplicació, amb la gestió de les incidències, dubtes dels i les professionals i nous requeriments sobre el servei i l'aplicació existent actualment.

Aplicació Menjadors Socials

Aquesta aplicació permet registrar els àpats servits i el nombre de persones usuàries dels menjadors socials.

Durant el 2019 s'ha efectuat el manteniment habitual de l'aplicació, amb la gestió de les incidències i la recollida de nous requeriments sobre el servei i l'aplicació, i s'ha fet l'acompanyament mitjançant el suport i l'assessorament als nous professionals perquè puguin utilitzar l'aplicació informàtica dels menjadors en les millors condicions.

Enguany, s'han afegit 3 nous menjadors socials: Tànger de Serveis Socials Bàsics, Tànger Sense Sostre i el tradicional d'Àpats en Companyia. Actualment la xarxa de menjadors socials de Barcelona té 50 menjadors que estan distribuïts de la forma següent: 29 menjadors d'Àpats en Companyia: 7 menjadors sense sostre i 14 menjadors de Serveis Socials Bàsics.

Aplicació Ajuts Econòmics

Aquesta aplicació gestiona tots els ajuts econòmics que es concedeixen als 40 CSS i als 9 serveis per a persones sense sostre. El seu objectiu és millorar la gestió dels ajuts, del pressupost i l'explotació de la informació. Des del GSI, es fa el seguiment i es dona suport als diferents professionals que l'han d'utilitzar.

S'està treballant en la incorporació al programa d'ajuts del servei SARA.

Aplicació Servei de Teleassistència

Permet a professionals de diverses administracions, entitats i serveis emetre, registrar i gestionar les sol·licituds de teleassistència.

Actualment hi accedeixen els i les professionals dels 40 CSS de Barcelona, 70 equipaments de l'Àrea Bàsica de Salut de Barcelona (ABS), 10 programes d'atenció domiciliària i equips de suport (PADES), 33 habitatges amb serveis per a la gent gran, l'Oficina d'Atenció Ciutadana de Sant Miquel (OAC), Mutuam, Càritas, 5 hospitals i el CUESB.

Des del Departament es fa el seguiment i es dona suport als diferents professionals que l'han d'utilitzar.

Durant l'any 2019, a l'aplicació de Teleassistència s'hi ha afegit un nou centre, que és l'Hospital del Mar.

Portal del Professional

Ofereix un entorn de treball on hi ha disponibles totes les eines i la informació necessària per a tots els professionals de l'Àrea de Drets Socials: aplicacions informàtiques, catàleg de serveis, biblioteca de documents, tramitació de gestions de recursos humans, l'accés als webs d'altres institucions i administracions, tramitació de certificats del padró i l'Agència Tributària, etc.

El portal assegura la qualitat, la pertinència i l'actualització de la informació publicada, constitueix una eina de comunicació interna i facilita el debat, la reflexió i la gestió de les incidències generades.

Durant el 2019 es van efectuar les tasques de manteniment i gestió de continguts habituals del portal: publicació de notícies, actualització de la documentació i inclusió de nous enllaços que permeten fer més àgil i còmoda la feina diària dels i les professionals.

Xarxa social col·laborativa (XaC)

Durant l'any 2017 es va liderar des del Departament el projecte pilot de la nova xarxa interna social. L'objectiu és generar, compartir i ordenar el coneixement col·lectiu dels professionals de l'Àrea.

La XaC és una xarxa social interna d'ús professional: és una eina multidireccional; un sistema de comunicació col·laboratiu, on la informació es mou en tots els sentits, i té com a origen els diferents nivells dins de l'organització; un sistema que permet treballar projectes d'innovació amb persones expertes o entitats externes. Aquesta eina permet els treballs d'innovació oberta, un canvi de cultura en l'organització. Una eina que serveix per identificar el coneixement de l'organització i crear projectes o comunitats que facilitin la innovació.

Aquesta eina té els objectius següents :

- Fomentar una cultura de participació, compromís i col·laboració.
- Incrementar la implicació dels treballadors/treballadores i la innovació.
- Potenciar la relació entre els treballadors/treballadores i l'orgull de pertinença.
- Captar i posar en valor l'experiència dels treballadors/treballadores.
- Detectar i retenir el talent.
- Agilitzar la comunicació entre equips i coordinar esforços.
- Aconseguir que flueixi, es creui i es mantingui el coneixement dins de la organització.
- Millorar la productivitat i l'efectivitat dels processos, recollint les millors pràctiques i vetllant perquè tothom les conegui.
- Preservar i cultivar els valors i objectius de la institució.
- Incrementar la velocitat en la presa de decisions.
- Creació de comunitats amb diferents característiques segons continguts: comunitats conversa, centres de coneixement departamentals, etc. Segons la seva visibilitat: comunitats públiques, privades, ocultes i visibles.

Com eina tecnològica de comunicació multidireccional, la XaC és una xarxa de treball col·laboratiu al núvol. La combinació de l'Office 365 i l'eina Beezy permet gaudir dels avantatges i la potència de les eines col·laboratives al núvol, les opcions de *microblogging* amb diferents fluxos d'intervenció: comentaris, debats, preguntes obertes, enquestes, idees, avisos, tasques, wiki, blog...

Finalitzat el projecte pilot al 2018, durant l'any 2019 s'ha dissenyat i desenvolupar la primera fase de desplegament a tota l'àrea, el mapa dels processos operatius i de gestió i els indicadors de seguiment necessaris per aconseguir els objectius estratègics de la Xarxa Social.

S'han creat noves comunitats (48) i s'ha continuat el procés de formació en l'ús de les eines col·laboratives a les que es pot accedir des de la XaC (Aplicacions de l'Office 365 i altres). El nombre de professionals que s'han incorporat a l'ús de la XaC és de 349.

Aplicació Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA)

S'ha anat fent el seguiment del projecte d'informatització del servei. Amb l'ús de l'aplicació s'han anat identificant diferents millores que s'han incorporat, com la redefinició de les fórmules de càlcul

d'alguns indicadors i la suma del servei SARA a l'aplicació Ajuts Econòmics. Durant el 2019, s'hi han incorporat nous indicadors.

Aplicació Servei d'Atenció Socioeducativa (SAS) de la Direcció del Programa de Dona

Es continuen duent a terme millores en certes funcionalitats, entre les quals destaquem les millores en la cerca i en la reorganització dels informes de coordinacions, fent un resum dels indicadors i de la situació al carrer.

Aplicació informàtica Punt d'Informació i Atenció a les Dones (PIAD)

L'aplicació PIAD permet tramitar els expedients del servei dels centres que donen resposta a les diferents demandes d'informació i atenció a les dones de la ciutat. Aquestes tenen a veure amb situacions de discriminació en l'àmbit laboral, social, en la parella i/o en la unitat familiar, amb les demandes d'informació i de recursos, de participació, associacionisme femení i violència masclista.

Durant el 2019, des del GSI s'han generat 20 informes de gestió de Cognos per a aquest servei i s'ha donat suport i acompanyament en la utilització de l'aplicació.

Aplicació informàtica del Servei d'Atenció als Homes (SAH)

L'aplicació SAH és l'eina de gestió dels centres del Servei d'Atenció als Homes per disminuir i eliminar la violència cap a la seva parella i aconseguir unes relacions familiars i de parella més respectuoses i igualitàries.

El Servei, que ha seguit evolucionat i creixent, té noves necessitats de gestió i s'està treballant en la seva informatització.

Aplicació informàtica Serveis per a Persones Sense Sostre (SPSS)

Permet la gestió de centres d'àmbit ciutat i equipaments del Servei per a Persones Sense Sostre. Està interrelacionada amb l'aplicació SIAS, en la qual resideixen les dades comunes per a tots els serveis, i amb l'aplicació Agenda, amb què es gestiona l'activitat dels professionals.

Durant l'any 2019, s'han dut a terme tasques de manteniment de l'aplicació i del mòdul d'avaluació *Outcome Star*. S'ha treballat en la incorporació de nous evolutius a l'aplicació i ampliat a 11 centres més l'accés a aquest mòdul, el que ha implicat la gestió de les llicències dels diferents professionals i sessions de formació.

El mòdul d'avaluació *Outcome Star* és una eina que analitza l'estat global de les persones, utilitzant diferents barems numèrics i gràfics per mesurar el grau de percepció personal. Aquesta eina es passa en diferents moments en el temps d'estada als centres i mesura l'evolució de la persona d'una manera gràfica i visual. La innovació d'aquest mètode recau en el fet que la mateixa eina es passa al o la professional i a la persona usuària, en els mateixos moments en el temps, i això permet veure les dues percepcions alhora i fa possible treballar les diferències o coincidències de la situació.

Des del GSI, com a referents del servei, es fa el seguiment del projecte, la creació de les estrelles (gràfics d'aquesta forma) juntament amb els i les professionals, la resolució de les possibles incidències, la creació d'informes mensuals i puntuals i l'explotació posterior de les dades a Cognos, així com el manteniment i la millora de l'aplicació.

Aplicació per al Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER)

És una aplicació en la qual resideixen les dades específiques del servei i que està interconnectada amb l'aplicació SIAS i l'agenda SAIER.

Al llarg de l'any s'han efectuat tasques de suport i manteniment i s'han recollit noves funcionalitats per desenvolupar i instal·lar en l'aplicació del SAIER.

Sistema d'informació per a la gestió de targetes de reserva d'estacionament i transport especial

Durant l'any 2019 s'ha tancat juntament amb l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD) i l'Institut Municipal d'Informàtica (IMI) el procés d'anàlisi funcional, quedant a l'espera del projecte de construcció de la nova aplicació de targetes.

Projectes engegats el 2019

- **Projecte d'interoperabilitat.** L'intercanvi de dades entre administracions públiques per mitjans electrònics, interoperabilitat, dona resposta al dret dels ciutadans i ciutadanes a no aportar cap document en possessió d'altres administracions, per complir així l'article 6 de la Llei 11/2007, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.

Els objectius d'aquest projecte són els següents:

- Intercanviar informació que té per objectiu dur a terme els tràmits que sol·licita el ciutadà o ciutadana.
 - Reduir els documents en paper d'altres AP que ens aporten els ciutadans i ciutadanes, les empreses i les entitats, pels tràmits amb l'Ajuntament.
 - Millorar la normativa interna en relació amb el dret del ciutadà o ciutadana de no aportar dades d'altres AP a l'Ajuntament de Barcelona, ni ens del grup.
 - Donar a conèixer internament els serveis operatius i difondre'ls.
- **Interoperar dades de l'historial clínic i l'historial Social.** Posar la persona al centre de tota l'atenció social i sanitària. Aquest és un dels principals que s'ha fixat la interconnexió informàtica entre la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona i que permet als i les professionals dels serveis sanitaris i socials de les dues administracions intercanviar dades en temps real sobre els i les pacients i persones usuàries que atenen. Actualment s'està operant dades agregades d'aquest dos sistemes, amb la intenció de millorar els recursos que hi ha entre les dues administracions.
- **Projecte eClau.** Projecte desenvolupat amb l'eina Power BI que s'emmarca dins el procés de digitalització de l'Àrea, el qual crea una plataforma orientada a l'anàlisi de dades que permeti la transformació de les dades quantitatives (produïdes pel reporting de Cognos) en dades qualitatives representades de forma gràfica en un format de pantalla comuna. Les dades es presenten en agrupacions lògiques d'informació per les quals es podrà navegar i realitzar anàlisi contextuals.

Els objectius del projecte són:

- Facilitar la possibilitat de dur a terme anàlisi de dades als usuaris dels diferents serveis.
- Automatitzar el refresc de les dades i garantir accés ràpid.
- Complir la normativa legal en protecció de dades (LOPD, RGPD).
- Habilitar el tractament d'una possible homogeneïtzació dels indicadors dels serveis de l'Àrea per poder tractar tots els serveis de forma agregada.
- Reduir el nombre d'informes que rep l'usuari.
- Concentrar la formulació dels indicadors en un sol punt.

El projecte no està acabat, cal implementar altres serveis o recursos.

Desenvolupament i seguiment de projectes ja existents

- **Sistema d'informació per a la gestió de targetes de reserva d'estacionament i transport especial.** Durant l'any 2018 es va col·laborar en l'anàlisi dels nous requeriments d'un nou sistema d'informació per a la gestió de la tramitació i el manteniment de les persones en possessió d'aquestes targetes en col·laboració amb l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD) i l'Institut Municipal d'Informàtica (IMI). Durant el 2019 s'ha acabat la fase de recollida de requeriments per poder construir la nova aplicació.

- **Desenvolupament del Projecte sistema d'informació de dades socials SIDS.** Aquest projecte està orientat a l'eficiència i la qualitat dels serveis i a millorar la relació amb la ciutadania. Amb la gestió del SIDS es tindrà el coneixement del que està passant a la ciutat de Barcelona, i, si escau, posar el focus d'atenció en els llocs més desfavorits o amb més problemàtiques socials.

- Aquest projecte es va iniciar mitjançant un grup de treball anomenat Comitè de *Big Data*, format per tècnics i tècniques de diverses àrees i entitats i té com a fi posar les bases per desenvolupar un sistema de gestió, el "Data Social", que haurà de treballar de manera unívoca amb diferents bases de dades de gestió de serveis i recursos propis, i creuar-les amb altres bases de dades d'altres àmbits (per exemple, Salut) amb la intenció d'explorar i conèixer la realitat social de la ciutat de Barcelona i, així, adequar els recursos necessaris segons les necessitats, i segons el territori.

- **Projecte B-MINCOME:** Durant el 2017 es va començar a treballar en el desenvolupament d'eines per a aquest projecte pilot de lluita contra la pobresa i la desigualtat en zones desfavorides de Barcelona, i que s'acull dins el programa *Urban Innovative Actions* de la Unió Europea. El projecte tracta de testar l'eficiència i l'eficàcia de combinar un ajut econòmic en la forma d'un suport municipal d'inclusió amb polítiques actives sociolaborals a deu barris de l'Eix Besòs de Barcelona.

El 2019 el Departament continua desenvolupant eines informàtiques per a la gestió del projecte, per al registre i manteniment de les dades següents de: les sol·licituds i les persones de la unitat familiar, la interoperabilitat amb el padró municipal, dades de rendes, de pensions i patrimoni, càlcul de les quotes de pagament a partir dels ingressos, despeses i necessitats de cada unitat familiar, generació de llistes de decisió per a cada fase del projecte, registre històric de canvis a les sol·licituds i processos previs per determinar la mostra de possibles persones candidates.

- **Bo Impacte Social:** des del GSI aportem informació de les nostres bases de dades per al desenvolupament, l'anàlisi i la recerca de dades de l'ajut.
- **Projecte Radars:** és una xarxa de prevenció i d'acció comunitària adreçada a detectar i prevenir situacions de risc de les persones grans, i a pal·liar els efectes negatius de la solitud no volguda, amb la complicitat de l'entorn. Des del GSI s'extreuen dades i s'elaboren informes per a l'anàlisi i el desenvolupament posteriors d'una aplicació.
- **Usuari 360:** des de l'Àrea s'està impulsant un projecte per agrupar totes les dades relacionades en una única plataforma a fi de poder extreure-les d'una manera més àgil i efectiva. Per aquest motiu, s'ha creat un banc de dades consultable tant des de l'Àrea com des de tota la resta de l'Ajuntament, en què constin totes les dades sobre ajuts, recursos, tràmits, dades de padró, hisenda, etc. Des del GSI s'aporten les dades que s'han d'indexar a la plataforma. Durant el 2019 se n'ha acabat la prova pilot.
- **Creació d'un servidor DWH:** per carregar dades del padró i del cadastre, és un servidor amb dades estructurades d'importació d'interoperabilitat i fitxers externs. Durant el 2019 es continua amb el projecte, fent recerca de nous orígens de dades i manteniment dels actuals, amb nous modelatges i captació de noves dades, cerca de la qualitat de les dades i redimensionament de les necessitats i els diferents casos d'ús.
- **Vincles BCN:** és un projecte d'innovació social que vol reforçar les relacions socials de les persones grans i millorar-ne el benestar a través de les noves tecnologies. El servei utilitza una aplicació instal·lada en una tauleta com a instrument de comunicació amb la família, amics i persones que formen els grups d'usuaris de Vincles. Des del GSI es dona suport amb exportació de dades, anàlisi i estudi del perfil dels usuaris i usuàries de les tauletes i del desenvolupament del servei.

Manteniment i millora de les aplicacions corporatives

S'ha fet el manteniment de les aplicacions Servei d'Informació d'Atenció Social (SIAS), Agenda de Gestió del Professional, Portal del Professional, Dependència, Servei d'Ajuda a Domicili, Ajuts



Econòmics, Teleassistència, Menjadors, Sense Sostre, SAIER, Agenda SAIER, eina d'exploració de dades Cognos i Servei d'Atenció Socioeducativa (SAS), SARA i deu PIAD.

Aquest manteniment inclou gestió d'incidències, tant les notificades per professionals socials com les detectades pel GSI, servei correctiu de les aplicacions, administració de permisos d'accés i suport en la usabilitat.

Dels projectes ja existents s'han rebut 5.200 incidències generades per les aplicacions, de les quals se n'han resolt 4.850. També s'han rebut 380 consultes i propostes de millora (taula 3.3.2). Les incidències no resoltes estan pendents de correccions en les aplicacions afectades.

Actualment hi ha prop de 3.400 persones usuàries de les aplicacions informàtiques gestionades des del GSI, i s'han tramitat 1.650 peticions de canvi de permisos a professionals (altes, baixes i trasllats).

Pel que fa a la informació i al suport, des del Portal del Professional s'han publicat 690 notícies i documents.

Taula 3.3.2 Gestió d'incidències

Departament de Gestió de Sistemes d'Informació. 2019

	2018	2019	% d'increment
Incidències ateses	5.000	5.200	4,00
Incidències resoltes	4.800	4.850	1,04
incidències resoltes (%)	96,00	93,27	-2,84
Consultes i propostes de millora	289	380	31,49

Com a manteniment i millora d'eines de suport elaborades al Departament no corporatives s'ha portat a terme el manteniment del fitxer referent al Servei d'Atenció Domiciliària (SAD), Atenció Personal (AP) i Neteja (NET).

Suport telefònic, presencial, telemàtic i formació al professional

El suport als professionals proporcionat pel Departament de Gestió de Sistemes d'Informació se centra en els blocs següents:

- Suport diari telefònic, presencial i telemàtic a les persones usuàries de les aplicacions.
- Gestió dels accessos a les aplicacions, proporcionant els permisos apropiats segons el perfil del professional i el centre o centres on ha de treballar.
- Formació dels professionals sobre la usabilitat de les aplicacions: durant l'any 2019 s'han dut a terme accions formatives i de suport a professionals nous, professionals que necessitaven reforç o bé per mobilitat (taula 3.3.3).
- Suport en aplicació eClau, atorgar permisos i generació de dades.

Taula 3.3.3. Sessions formatives

Departament de Gestió de Sistemes d'Informació, 2019

Curs	Col·lectiu	Edicions	Participants	Hores/curs	Total d'hores
SIAS – Agenda - Portal	Treballadors/ores socials, educadors/ores, UGA ¹ , psicòlegs/òlogues	1	3	2,00	2,00
Sensesostre - SIAS	Tècnics/tècniques	2	28	2,02	12,04
Sensesostre- Agenda	Tècnics/tècniques	2	18	2,00	4,00
OPAI-SIAS		1	2	2,00	2,00
Aplicació SAD		7	35	8,00	56,00
XaC		40	120	2,00	80,0
eClau		4	4	18,00	72,00
Total		57	210	36,02	228,04

1. Unitat de Gestió Administrativa (UGA).

Realització d'informes i consultes de dades

Aquest any, s'han publicat i elaborat 340 informes i llistes de caràcter setmanal, mensual i trimestral o anual. Per atendre les peticions de dades puntuals sol·licitades, s'han hagut de desenvolupar 500 consultes SQL. En molts casos, les dades les trobem desagregades per gènere, franja d'edat i/o nacionalitat, així com per centre o per barri.

Dels informes elaborats destaquem:

- Informe Serveis Socials / Padró
- Informe Pensions no contributives (PNC)
- Informe nou Servei SAD
- Informes SIAS serveis/interoperabilitat
- Indicadors de SARA
- Informes d'indicadors de dades bàsiques en Power Bi
- Informes d'indicadors de l'Agenda en Power Bi

Mostra de tipus de llistes elaborades:

- Persones ateses als CSS, amb indicació de DNI, adreça, edat, nacionalitat, si té discapacitat i nivell de rendes.
- Persones usuàries actives en un centre.
- Menors atesos, amb indicació d'adreça i barri.
- Persones usuàries de Teleassistència/SAD/DEP/ Radars/Vincles/LOPE.
- Persones èxitus.
- Llista d'expedients amb dades no informades (falta indicar DPR o nombre de fills).
- Dades d'ingressos percebudes (interoperabilitat).
- Dades cadastre/padró (interoperabilitat).

Eines d'exploració de les dades Cognos i eClau

El 2019 s'han creat nous informes Cognos i s'han ajustat els existents segons els requeriments de les persones usuàries. Tanmateix, s'ha creat de nou la plataforma eClau i tots els informes existents en ella, que s'inclouen en aquesta secció com a part de l'exploració de dades realitzada.

Els departaments de l'Àrea que actualment disposen dels seus propis informes publicats a l'eina Cognos es presenten a la taula 3.3.4.

Taula 3.3.4. Informes elaborats

Departament de Gestió de Sistemes d'Informació, 2019

	2018	2019	% d'increment
Cognos			
Centres de serveis socials (CSS)	35	28	-20,00
Menjadors socials	20	15	-25,00
Servei d'Atenció Domiciliària (SAD)	15	10	-33,33
Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER)	10	12	20,00
Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA)	20	10	-50,00
Servei de persones sense sostre (SPSS)	4	2	-50,00
Punt d'Informació a les Dones (PIAD)	30	20	-33,33
Servei d'Atenció Telefònica (TAD)	6	2	-66,67
Ajuts econòmics	12	12	0,00
Servei d'Atenció Socioeducativa (SAS)	4	2	-50,00
Mapes	5	0	-100,00
Advocats/ades mensuals	12	1	-91,67
Servei d'Atenció a Homes (SAH)	3	4	33,33
Informes gerencials	2	1	-50,00
Altres	16	14	-12,50
Total	194	133	-31,44
eClau			
Agenda	0	8	-
Atencions SIAS	0	15	-
Aplicació Ajuts Econòmics	0	5	-
Altres	0	35	-
Taulells Digitals	0	8	-
Total	0	71	-
Total general	194	204	5,15

Difusió

Dins d'aquest apartat es reflecteixen les presentacions de les diferents solucions implementades des del GSI com a part de les funcions del departament orientades a informar els professionals.

A la taula 3.3.5 es mostren les presentacions que s'han fet de la solució orientada a l'anàlisi de dades eClau:

Taula 3.3.5. Presentacions eClau

Departament de Gestió de Sistemes d'Informació, 2019

Mes	Presentacions	Assistents	Hores
abril	3	24	7,50
maig	1	9	2,50
juny	1	10	2,50
juliol	6	55	15,00
setembre	2	16	5,00
octubre	1	10	2,50
novembre	2	15	5,00
desembre	2	9	5,00
Total	18	148	45,00

Reptes de futur per al 2020

Per al 2020 es plantegen els projectes següents:

- Avaluar de manera contínua el Programa JIRA-Gestor de Peticions del Portal del Professional per mitjà del coneixement del grau de satisfacció i les necessitats dels professionals de l'Àrea en la gestió d'incidències i dubtes. Té com a objectiu detectar àrees de millora concretes i enfortir la relació entre professionals que treballen en la gestió de les peticions i professionals dels diferents serveis, i fomentar l'ús de l'eina.

El Programa JIRA és una aplicació que té com a finalitat la gestió de les incidències, dubtes i peticions d'indicadors de les aplicacions informàtiques per part de l'equip de GSI.

- Impulsar el *Power BI*: nova eina corporativa de l'IMI per exportar i generar informes de dades dels serveis socials, que actualment està en procés d'implantació (totes les eines com Cognos, exportacions de dades SQL i altres informes es desenvoluparan en *Power BI*).

Durant el 2019 es continuarà fent el desplegament de la nova eina corporativa per a l'anàlisi de dades.

S'implementarà l'eina i es desenvoluparan informes específics habilitant l'accés web per donar resposta a la necessitat d'efectuar anàlisi de dades sobre grans volums d'informació amb un temps de resposta excel·lent. S'augmentarà la disponibilitat (sistema d'anàlisi de dades accessible des de diferents dispositius en tot moment), es millorarà l'accessibilitat i experiència de l'usuari (representació gràfica de les dades), amb reducció de costos de llicències, manteniment i desenvolupament.

- Desplegar el projecte eClau iniciat el 2019 en altres serveis i recursos.
- Seguir desenvolupant el *Data Quality* d'expedients duplicats: el projecte que es va iniciar el 2017 se seguirà desenvolupant durant el 2019; en el projecte d'elaboració dels nous informes del *Power BI* està inclosa l'execució de plans de proves que garanteixen la integritat i confiabilitat de les dades del *datawarehouse*.
- Ampliar el mòdul d'avaluació *Outcome Star* en altres centres i serveis.
- Incorporar als sistemes d'informació de l'Àrea els centres del Departament de Serveis Socials d'Intervenció Social a l'Espai Públic com a servei propi a SIAS, la qual cosa implica que alguns centres que ja estan dintre del sistema es reestructurin per passar al nou servei i que se n'hi afegeixin de nous.
- Desplegar la xarxa social per a tota l'organització.
- Desplegar definitivament la XaC com a eina que faciliti el treball en xarxa els diferents grups de l'àrea i de Serveis Socials i en la mida del possible en altres àrees.
 - Creació de noves comunitats i formació dels i les professionals: execució de les activitats referents al Pla de formació per adoptar l'eina en l'ús diari. Creació de les píndoles d'informació necessàries per a l'adopció de l'eina. Creació i elaboració dels continguts necessaris per a la dinamització dels grups.
 - Centre de coneixement, continguts: estudi de la taxonomia per a la gestió adient dels continguts: estudi del procés de migració de la documentació des d'altres sistemes; desenvolupament dels automatismes de migració des de les comunitats al centre de coneixement; creació del Mapa de coneixement i explotació de dades; definició de les bones pràctiques en la XaC, i elaboració dels circuits de publicadors i canals de continguts.
 - Comunicació: seguir amb el Pla de comunicació estratègic per promoure l'eina dins de l'Àrea de Drets Socials.
 - Gestió del desplegament: anàlisi en curs de tots els processos estratègics, operatius i de gestió inclosos en el projecte de "desplegament" de la XaC. Establir els indicadors definitius de seguiment i control de la plataforma. Avaluació del desplegament al final del període. Pla de control de la qualitat a partir d'enquestes de satisfacció, enquestes d'ús... Seguiment de la guia de desplegament amb les accions que cal executar. Pla de riscos conseqüents i accions que cal emprendre.
- Crear i posar en marxa la plataforma SIDS (Sistema integral de dades Socials)

- Incloure en el SIAS la matriu d'autosuficiència. Valoració automàtica de la situació social d'un usuari o usuària dels serveis socials segons àmbits (per exemple, habitatge, feina, salut...) segons les entrevistes i les dades dels diferents serveis utilitzant les frases que qualifiquen el nivell per àmbits.

Carmen Rueda Palenzuela

Cap del Departament de Gestió de Sistemes d'Informació

Taula 3.3.6. Indicadors de producció dels serveis

Departament de Gestió de Sistemes d'Informació, 2019

	2015	2016	2017	2018	2019	% d'increment 2015-2019
Aplicacions informàtiques en manteniment	17	17	17	17	17	0,00
Projectes nous	4	3	4	7	8	100,00
Sessions de presa de requeriments de millora de les aplicacions	76	70	74	74	74	-2,63
Sessions de validacions i proves de les noves versions de les aplicacions	35	33	40	50	60	71,43
Incidències ateses	6.377	6.500	6.600	6.630	5.200	-18,46
Percentatge incidències resoltes (%)	95,66	95,38	95,45	96,00	93,27	-2,50
Consultes i propostes de millora	268	280	285	289	380	41,79
Unitats de formació	72	119	100	156	117	62,50
Participants en les sessions de formació	127	98	90	217	210	65,35
Persones usuàries de les aplicacions	1.850	2.574	2.580	3.200	3.400	83,78
Peticions de canvi de permisos d'accés	1.068	1.200	1.500	2.000	1.650	54,49
Publicació de notícies i documentació en el Portal del Professional	498	598	600	650	690	38,55
Visites al Portal del Professional	452.000	460.000	465.000	600.000	650.000	43,81
Informes i llistes requerits periòdicament ¹	394	349	300	340	350	-11,17
Consultes de dades	312	205	205	230	300	-3,85

1. El valor corresponent a l'any 2017 ha estat actualitzat.

3.4. Departament de Participació Social

■ Missió

El Departament de Participació Social té com a missió reforçar un model de treball basat en la cooperació i la corresponsabilitat, l'acció conjunta entre l'Ajuntament i els diferents agents socials de la ciutat, tant participant en els òrgans i els espais consultius per construir polítiques socials municipals, com potenciant processos de participació oberts o processos de coproducció amb entitats i organitzacions de la ciutat.

■ Entorn

Els espais de deliberació i participació amb les entitats del tercer sector i el treball en xarxa i la coproducció entre l'Ajuntament i les entitats i organitzacions socials de la ciutat segueixen sent un element clau per avançar en la construcció de polítiques inclusives i de drets socials. Barcelona disposa d'un tercer sector social plural i amb grans potencialitats, que ha estat clau en el desenvolupament de les polítiques socials de la ciutat. Les estratègies i els projectes desenvolupats pel que fa a cooperació i amb les entitats i organitzacions han continuat avançant el 2019.

Els consells de participació social són un instrument important per al consens, la millora i la innovació en les polítiques. Des de cadascun dels consells sectorials, les entitats membres aporten propostes i suggeriments per a la construcció conjunta de polítiques.

Aquest any 2019, en el marc de l'Acord han tingut activitat tretze xarxes d'acció i s'han impulsat tres projectes tractors previstos dins de l'Estratègia d'inclusió i reducció de les desigualtats per una ciutat més inclusiva.

■ Recursos

El pressupost liquidat pel Departament per al 2019 es detalla a la taula següent:

Taula 3.4.1. Liquidació del pressupost

Departament de Participació Social, 2019

Capítol	(€)	%
Personal	429.914,00	27,62
Béns i serveis	1.067.126,33	68,56
Despeses financeres	5.023,17	0,32
Transferències corrents	54.400,00	3,50
Total	1.556.463,50	100,00

Font: Dades facilitades pel Departament d'Administració i Personal de l'Àrea.

Pel que fa als recursos humans, el Departament de Participació Social disposa de la dotació següent en matèria de recursos humans: el cap del Departament, cinc tècnics i un suport administratiu.

■ Activitat

L'activitat del Departament de Participació Social s'ha centrat durant el 2019 en el funcionament dels consells, òrgans i espais de participació adscrits i en el desenvolupament de les accions i/o projectes que se'n deriven, així com en la millora de les estratègies participatives en l'àmbit social.

També s'ha impulsat l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva i la continuïtat del pla d'acció de les seves xarxes de treball. Cal destacar que a finals de l'any 2019, va iniciar-se la primera de les avaluacions previstes a l'Estratègia d'inclusió i de reducció de les desigualtats socials a Barcelona 2017-2027, que donarà pas a la reprogramació de la mateixa estratègia un cop obtinguts els resultats. Depenen del Departament de Participació Social:

- El Consell Municipal de Benestar Social
- El Consell Assessor de la Gent Gran
- L'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva
- L'Estratègia d'inclusió i reducció de les desigualtats socials

Els consells de participació són un instrument per a la millora i la innovació de les polítiques socials a la ciutat, i permeten exercir la responsabilitat política, entesa com a defensa de l'interès general.

Els consells analitzen, proposen i fan el seguiment de les polítiques socials de l'Ajuntament de Barcelona. També consensuen fórmules per aplicar les polítiques, incorporen la societat civil en el disseny i la implantació d'aquestes polítiques i fomenten el consens entre tots els agents implicats.

Cada consell s'estructura en plenaris, permanents i comissions o grups de treball. Les comissions estan formades per representants d'entitats de la ciutat, persones expertes en la temàtica objecte del consell, representants polítics del consistori, institucions i tècnics i tècniques municipals, entre altres.

Pel que fa a l'activitat dels consells que actualment depenen del Departament, al llarg de l'any 2019 s'han dut a terme deu convocatòries dels seus òrgans de governança (plenaris, permanents, assemblea anual...), i també s'han celebrat 42 reunions dels diversos grups de treball.

L'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva és un espai de relació, compromís i coproducció amb les institucions i entitats de la ciutat orientat a generar i enfortir la inclusió social a la ciutat. La finalitat de l'Acord és incrementar el capital social de la ciutat; és a dir, la capacitat d'organització i actuació conjunta. A més, l'Acord Ciutadà promou i articula xarxes d'acció que treballen en diferents àmbits per millorar les actuacions conjuntes entre Ajuntament i entitats. Al llarg de l'any hi han participat 5.079 persones.

Aquest any s'ha mantingut l'impuls del pla d'acció de la nova Estratègia d'inclusió social i de reducció de les desigualtats socials a Barcelona.

Consell Municipal de Benestar Social (CMBS)

Les sessions conjuntes entre grups són un indicador de la transversalitat dels temes del benestar social de la ciutat que tracta el Consell.

Enguany el Consell ha participat en diversos espais de debat —interns i externs—, de contrast de plans i projectes municipals, plans estratègics promoguts per la Generalitat... Però sobretot ha estat un any en què, a proposta de la Permanent, el Consell ha volgut centrar l'acció en la greu problemàtica que afecta la ciutat: l'habitatge. A partir de la jornada "Coproductió social de respostes contra la crisi d'habitatge i la gentrificació", oberta a altres consells i a l'Acord Ciutadà, ha permès dur a terme un treball en el si dels distints grups de treball, així com en la Comissió Permanent. Com a resultat de tota la reflexió s'ha acabat creant el document: "Crisi habitacional i gentrificació, una mirada des del CMBS".

També s'ha treballat de manera intensa amb la creació d'un grup de treball *ad hoc*, per millorar la comunicació (interna i externa) i la visibilitat de la tasca del Consell.

Durant el curs 2018-2019 els grups han fet 31 sessions de treball en què han participat 270 persones (179 dones i 91 homes) que, des de les entitats, les organitzacions, els serveis públics i les universitats, han aportat elements per a la reflexió, el debat i l'elaboració de propostes, que posteriorment s'enviaran als òrgans de govern corresponents i al conjunt de l'organització municipal.

També hi han participat 23 persones expertes convidades a les diferents sessions, les quals han aportat coneixement i expertesa al debat conjunt dels grups.

Taula 3.4.2. El Consell Municipal de Benestar Social en xifres

Departament de Participació Social, 2019

	2018			2019			Sessions	% d'increment
	D	H	T	D	H	T		
Plenari	30	45	75	55	47	102	2	36,00
Comissió Permanent	9	25	34	30	19	49	2	44,12
Grups de treball	74	145	219	179	91	270	31	23,29
Total de participants	113	215	328	264	157	421	-	28,35
Persones convidades	13	25	38	12	11	23	-	-39,47
Total d'entitats participants en el Consell	-	-	134	-	-	134	-	0,00

D-Dones / H-Homes / T-Total

Taula 3.4.3. Membres i entitats participants del Consell Municipal de Benestar Social

Departament de Participació Social, 2019

	2018				2019				% d'increment total D/H
	D	H	T	Sessions	D	H	T	Sessions	
Acció comunitària	23	8	31	6	28	2	30	4	-3,23
Drogodependències	24	13	37	7	51	33	84	5	127,03
Famílies	19	6	25	8	16	6	22	3	-12,00
Envelliment	26	6	32	9	44	20	64	6	100,00
Igualtat d'oportunitats en la infància	25	12	37	7	26	12	38	5	2,70
Salut	19	7	26	6	11	4	15	3	-42,31
Sensellarisme	5	18	23	6	3	14	17	5	-26,09
Total	141	70	211	49	179	91	270	31	27,96

D-Dones / H-Homes / T-Total

Premi del Consell Municipal de Benestar Social als Mitjans de Comunicació

Per tercer any els premis Montserrat Roig al periodisme i la comunicació social de Barcelona agafen el relleu a l'antic Premi als Mitjans de Comunicació.

En l'edició del 2019 s'hi han presentat 109 candidatures, 74 de periodisme social, 25 de comunicació social i 10 projectes de promoció a la investigació periodística.

Consell Assessor de la Gent Gran (CAGG)

El Consell Assessor de la Gent Gran de Barcelona, òrgan de participació i consulta de l'Ajuntament de Barcelona per a les qüestions d'interès per a les persones grans, ha centrat la seva activitat durant el 2019 en el desplegament del procés participatiu i de preparació de la V Convenció de Les Veus de les Persones Grans, en la posada en marxa d'una experiència pilot per donar veu a les persones grans que es troben en situació de fragilitat i en l'impuls de les accions recollides en cadascun dels eixos del seu pla de treball.

Procés participatiu i de preparació de la V Convenció

El Consell Assessor de la Gent Gran ha desplegat al llarg del 2018 un ampli procés participatiu i de preparació de la V Convenció de Les Veus de les Persones Grans, un espai de participació i debat de les persones grans de la ciutat que tindrà lloc el mes de març del 2019 per fer balanç de la feina feta i formular propostes de futur. Per iniciar els treballs cap a la cinquena edició, el Consell va posar en marxa un grup de treball específic encarregat de l'organització i de definir els continguts per tractar i les actuacions que calia dur a terme al voltant dels tres blocs de treball proposats:

- Bloc 1. Protecció social, drets i garanties en les societats del segle XXI
- Bloc 2. La cultura de la cura al llarg del curs de la vida
- Bloc 3. Ciutat, vida quotidiana i diversitat.

A la primavera, es va desplegar el procés participatiu amb les entitats de gent gran, els consells i les comissions de gent gran dels districtes i el mateix Consell Assessor. Durant sis jornades de treball es va fer una primera aproximació als continguts dels tres blocs de treball a partir d'exposicions, diàlegs i debats entre persones grans, expertes en la matèria que es tractava i personal tècnic.

A la tardor, va tenir lloc un ampli procés participatiu obert al conjunt de persones grans de la ciutat mitjançant la posada en marxa de tres fòrums oberts que es van desenvolupar en nou jornades de treball en format de presentacions i debats en què es van tractar els temes més destacats que van sorgir en les jornades de la primavera. En cadascuna de les parts d'aquest procés, les persones grans han fet plantejaments i propostes que s'han recollit en un informe participatiu que servirà de base per als debats per a l'any 2019.

La **V Convenció** de Les Veus de les Persones Grans es va celebrar el 5 i 6 de març, en un format que combinava espais conjunts amb totes les persones participants, i quatre espais de treball simultani. Hi van participar prop de **600 persones**.

Grup de treball de persones grans que reben atenció continuada

El CAGG ha impulsat la posada en marxa d'una experiència pilot que vol contribuir a la transformació d'una situació: l'absència de participació en la vida de la ciutat de les persones que viuen situacions de fragilitat i/o dependència.

Les dones i els homes que han participat en el grup reben serveis de cura amb intensitats variades, viuen en entorns i barris diferents i no es coneixien. En les vuit reunions del grup, aquestes persones han compartit com són les seves experiències tant en relació amb els serveis d'atenció com en moltes altres situacions de la vida quotidiana, a l'interior del pis o de la residència i als espais públics.

El procés de treball, en el qual també han participat dos representants del Consell Assessor, ha estat molt enriquidor per a totes les persones implicades. Ha mostrat l'interès d'avançar en vies de participació en què les veus de les persones grans que viuen aquestes situacions puguin no tan sols expressar-se sinó també influir en les actuacions a favor del benestar.

Desplegament del pla de treball del Consell per al període 2019-2023

Un cop acabada la V Convenció i el seu procés participatiu, i tenint en compte els eixos temàtics i les conclusions, es van iniciar els treballs per a l'elaboració del nou **pla de Treball** del Consell que hauria de guiar la seva tasca en el mandat **2019-2024** tot just iniciat.

Es va establir un **grup de treball específic**, que va reunir al voltant d'una vintena de les persones grans membres del Consell en dues sessions, amb l'objectiu de concretar quins havien de ser els eixos de la tasca del Consell i els grups que els desenvolupessin, així com els objectius que s'han d'aconseguir per cada eix i les accions que els haurien de desplegar.

Els **eixos** que es van definir per orientar el treball del Consell, i els **grups de treball** corresponents que es van establir per impulsar-los, són els següents:

- Eix 1. Defensar, preservar i reivindicar els drets de les persones grans i de tota la població.
- Eix 2. Garantir que les persones grans puguin viure, envellir i morir amb dignitat.
- Eix 3. Fer possible una participació plural i diversa, que afavoreixi l'aprenentatge i doni veu al conjunt de persones grans.
- Eix 4. Avançar en l'amigabilitat de la ciutat amb les persones grans.
- Eix 5. Aprofundir en el coneixement i en la millora de la comunicació sobre les persones grans i el procés d'envelliment.

Elaboració del nou Reglament del Consell

El darrer trimestre de l'any va servir també per elaborar, per mitjà d'un altre grup de treball específic, el nou Reglament de funcionament del Consell que calia redactar per dotar-lo d'unes normes adaptades al nou Reglament de Participació Ciutadana de Barcelona.

Projectes i posicionaments del Consell

- A principis d'any es va inaugurar, a l'Espai Jove Boca Nord, l'exposició fotogràfica dels resultats del taller "Soc fotògraf/a", impartit els mesos anteriors al districte d'Horta-Guinardó en el marc del projecte "Soc gran, i què?" impulsat pel Consell.
- El Plenari del mes de gener va aprovar la Proposició del CAGG en relació amb l'Estratègia sobre canvi demogràfic i envelliment: una ciutat per a tots els cicles de vida 2018-2030, en què instava tots els grups municipals (abans del període electoral) a comprometre's a donar continuïtat al marc programàtic que recull aquesta estratègia.
- Al llarg de l'any s'ha recollit informació i dades sobre l'evolució de les actuacions recollides en la mesura Barcelona amigable amb les persones grans 2017-2021, per tal de fer-ne un seguiment, plasmat en el document de balanç del Pla 2017-2019, alhora que s'actualitzava i ampliava la informació de les accions compreses en el pla.

Paral·lelament, en el marc de la V Convenció es va elaborar i presentar la proposta del Consell per impulsar el **compromís de Barcelona per l'amigabilitat amb les persones grans**, que ara caldrà concretar i desplegar.

Taula 3.4.4. El Consell Assessor de la Gent Gran en xifres

Departament de Participació Social, 2019

	2018			2019			% d'increment
	Grups	Sessions	Assistents	Grups	Sessions	Assistents	
Plenari	1	1	57	1	2	108	89,47
Comissió Permanent	1	3	69	1	1	24	-65,22
Grups de treball	7	19	166	8	11	200	20,48
Grup de persones grans que reben atenció continuada	1	6	72	1	5	60	-16,67
V Convenció Les Veus de les Persones Grans	-	-	-	4	2	600	
Procés participatiu V Convenció Les Veus de les Persones Grans	5	27	730	5	13	182	-75,07
Jornades i altres	4	16	261	8	18	186	-28,74
Total de participants	19	71	1.355	28	52	1.360	0,37
Total d'entitats participants en el Consell	-	-	62	-	-	64	3,22

Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva

A finals de l'any 2019, formaven part de l'Acord Ciutadà 769 organitzacions, entitats, col·legis professionals, universitats, empreses i institucions.

Com cada any, es va celebrar l'assemblea anual de l'Acord Ciutadà a la Casa del Mar. Enguany, l'assemblea tenia per títol "L'abordatge de les fites de l'Estratègia d'inclusió i reducció de les desigualtats", i va servir per exposar i debatre amb les organitzacions de l'Acord sobre l'abordatge de les fites de l'Estratègia d'inclusió i de reducció de les desigualtats socials, concretament, agrupades per les fites que feien referència al territori, a les persones i a l'economia. Amb aquesta finalitat es van organitzar tres sessions simultànies en grup, en les quals van participar persones expertes en aquestes fites, tant de l'àmbit municipal com de la societat civil.

La premissa sobre la qual treballa l'Acord se centra a passar d'un pla d'inclusió de mandat a una estratègia més àmplia i amb més recorregut, amb la participació del conjunt d'àrees de l'Ajuntament, les entitats i organitzacions de la ciutat i els moviments de defensa de drets.



Xarxes d'acció

Són espais que tenen la voluntat de treballar conjuntament sobre un mateix eix i/o matèria i assolir millores en els respectius camps d'acció.

Les xarxes són generadores d'activitats i de treball coordinat en xarxa, i són la força i el motor de l'Acord.

Estan integrades per entitats, organitzacions i institucions de la ciutat que comparteixen unes finalitats i metodologies concretes. A finals del 2019 hi ha 13 xarxes d'acció:

- Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar
- Xarxa de Centres Oberts d'Atenció a la Infància i l'Adolescència
- Xarxa Nous Usos Socials del Temps
- Xarxa d'Acollida i Acompanyament per a Persones Immigrants a Barcelona
- Xarxa d'Habitatges d'Inclusió Social
- Xarxa pel Suport a les Famílies Cuidadores
- Xarxa Barcelona Resilient
- Xarxa dels Drets dels Infants
- Xarxa per la Inclusió Laboral de Barcelona
- Xarxa de Ciutadania Activa i Compromesa
- Xarxa pel Dret a una Alimentació Adequada
- Xarxa d'Accessibilitat i Vida Independent
- Xarxa de Prevenció i Convivència

En aquestes xarxes hi participen un total de 530 entitats i organitzacions de l'Acord.

Projectes tractor de l'estratègia compartida

Durant el 2019 s'han iniciat els treballs per impulsar tres projectes tractor. Aquests projectes es troben en el marc del pla d'acció de l'Estratègia d'inclusió i reducció de les desigualtats socials:

- La reducció de les desigualtats educatives en la primera infància als barris més vulnerables.
- L'apoderament de les persones i dels col·lectius amb vulnerabilitats per fer front a situacions discriminatòries.
- La lluita contra l'exclusió residencial dels col·lectius més vulnerables.

Actes i accions públiques de l'Acord

- L'Acord Ciutadà va celebrar la jornada anual per reflexionar sobre les desigualtats socials i les 12 fites de l'Estratègia.
- L'Acord Ciutadà va celebrar l'assemblea 2019, titulada la "L'abordatge de les fites de l'Estratègia d'inclusió i reducció de les desigualtats".

- La Xarxa per la Inclusió Laboral de Barcelona (XIB) va vendre roses al pati de l'Ajuntament per Sant Jordi.
- S'ha promogut la Declaració de la Xarxa pel Dret a una Alimentació Adequada sobre la proposició de llei per a la reducció del malbaratament alimentari.

Estratègia d'inclusió i reducció de les desigualtats socials 2017-2030

El procés d'elaboració de l'Estratègia va iniciar-se l'estiu del 2016 i va acabar el 9 d'abril de 2018 amb la seva presentació pública al conjunt de la ciutat.

Durant tots aquests mesos, s'han implicat en el seu desenvolupament les entitats i organitzacions de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva, les xarxes d'acció de l'Acord, el conjunt d'àrees i districtes de l'Ajuntament de Barcelona, el Consell Municipal de Benestar Social i moviments socials.

El conjunt dels documents elaborats s'han treballat i debatut en diversos espais, entre altres, a la Comissió Transversal de l'Estratègia, la Comissió d'Acció i el Consell de la Governança de l'Acord Ciutadà, la Taula de Coordinació de Xarxes de l'Acord, el Consell Municipal de Benestar Social, l'Assemblea de l'Acord i la Taula de corresponsabilitat dels districtes, i també s'han presentat als grups polítics municipals.

L'Estratègia d'inclusió i reducció de les desigualtats socials de Barcelona 2017-2030 esdevé el nou pla d'inclusió de la ciutat impulsat per l'Ajuntament de Barcelona en el marc de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva.

L'Estratègia d'inclusió és una estratègia de coproducció de política de ciutat que implicarà un compromís tant de l'Ajuntament com de les entitats d'acció social a la ciutat. És un marc estratègic comú que integra les actuacions d'inclusió social de tots els actors de la ciutat i de totes les àrees municipals que disposen de projectes i accions que es relacionen amb la intervenció en l'àmbit de la inclusió social. Alhora, també introduirà l'acció reivindicativa dels moviments socials en defensa dels drets socials en aquesta nova estratègia.

L'Estratègia d'inclusió i reducció de les desigualtats socials de Barcelona 2017-2030 articula amb objectius compartits les actuacions d'inclusió social de l'Ajuntament de Barcelona i dels actors de la ciutat amb un horitzó temporal de deu anys, i promou la coproducció a través del treball en xarxa i l'impuls de projectes estructurants.

En definitiva, la nova Estratègia es constitueix com a full de ruta per treballar plegats en l'àmbit de la inclusió social i que apoderi les persones perquè puguin dur a terme el seu projecte de vida de manera autònoma.

És per això que l'Estratègia d'inclusió té cinc línies d'actuació que incideixen en la reducció de les desigualtats socials, i que són les següents:

1. Reduir la desigualtat en la distribució de la renda i garantir els drets socials, en especial, l'accés a l'habitatge, l'ocupació de qualitat i les necessitats bàsiques.
2. Incrementar l'equitat educativa i les oportunitats formatives i culturals al llarg de la vida.
3. Enfortir i articular els serveis i les xarxes relacionals i comunitàries de suport facilitadores de l'apoderament personal i col·lectiu.
4. Eliminar l'estigmatització i la segregació social.
5. Disminuir les desigualtats socials territorials.

La primera avaluació i reprogramació prevista de l'Estratègia d'inclusió i reducció de les desigualtats socials de Barcelona 2017-2030 es va iniciar l'any 2019.

■ Actuacions i esdeveniments rellevants

De les activitats desenvolupades al llarg del 2019, destaquem:

Consell Municipal de Benestar Social (CMBS)

- Aquest any 2019 a més de les aportacions dels diferents grups de treball del CMBS, ha estat clau pel que fa a habitatge que pateix la ciutat. Després de la celebració de la jornada “Coproducció social de respostes contra la crisi d’habitatge i la gentrificació”, i del treball en els diversos espais de participació del Consell, es va elaborar el document “Crisis habitacional i gentrificació, una mirada des del CMBS”, presentat en plenari als representants municipals.

Consell Assessor de la Gent Gran

- Aquest any 2019 el CAGG ha estat centrat en els processos participatius previs a la V Convenció Les Veus de les Persones Grans que se celebrà al març del 2019. S’han organitzat uns fòrums participatius a la primavera de manera interna pels consells de gent gran, sectorials i de districte, i a la tardor, uns segons fòrums oberts a tota la ciutadania.

Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva

- Celebració de l’Assemblea Anual de l’Acord Ciutadà amb la temàtica “L’abordatge de les fites de l’Estratègia d’inclusió i reducció de les desigualtats”. Va servir per exposar i debatre amb les organitzacions de l’Acord sobre l’abordatge de les fites de l’Estratègia, concretament, agrupades per les fites que feien referència al territori, a les persones i a l’economia.
- L’impuls del pla d’acció de l’Estratègia d’inclusió, que inclou l’inici dels treballs en tres projectes tractor: la reducció de les desigualtats educatives en la primera infància en els barris més vulnerables, l’empoderament de les persones i dels col·lectius vulnerabilitats per fer front a situacions discriminatòries, i la lluita contra l’exclusió residencial dels col·lectius més vulnerables.

■ Reptes de futur per al 2020

Els principals reptes per a l’any vinent del Departament de Participació Social en els diferents àmbits d’actuació són els següents:

Consell Assessor de la Gent Gran:

- Adequar el reglament del CAGG al nou Reglament de participació ciutadana i renovació i ampliació de les entitats representades.
- Estendre l’experiència pilot de participació de persones grans fràgils, impulsada pel CAGG.
- Impulsar el compromís de Barcelona per l’amigabilitat, a través d’un diagnòstic i coneixement de bones pràctiques, per tal d’implementar-lo a la ciutat.
- Fer efectives les propostes i les conclusions sorgides de la V Convenció Les Veus de les Persones Grans.

Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva

- Continuar impulsant el pla d’acció de l’Estratègia d’inclusió i reducció de les desigualtats socials.
- Finalitzar amb l’avaluació de l’Estratègia d’inclusió i reducció de les desigualtats socials.

Consell Municipal de Benestar Social

- Reforçar la implementació dels premis Montserrat Roig de periodisme social, sobretot amb la categoria de recerca i investigació social.
- Adequar el reglament del CMBS al nou Reglament de participació ciutadana i renovació i ampliació de les entitats representades.
- Desenvolupar un treball d'aprofundiment de la incidència de la gentrificació a la ciutat de Barcelona.

Sergi Martí i Moreno

Cap del Departament de Participació Social

Taula 3.4.5. Indicadors de producció dels serveis

Departament de Participació Social, 2019

	2015	2016	2017	2018	2019	% d'increment 2015-2019
Consells i òrgans de Participació Social¹						
Persones assistents a activitats	11.260	8.051	7.541	7.796	7.089	-37,04
Entitats membres	879	863	917	974	983	11,83
Consell Municipal de Benestar Social (CMBS)						
Persones assistents a activitats	961	981	1.070	732	650	-32,36
Entitats membres	150	154	164	159	150	0,00
Consell Assessor de la Gent Gran (CAGG)						
Persones assistents a activitats	1.337	1.411	735	1.355	1.360	1,72
Entitats membres	57	57	58	62	64	12,28
Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva (ACBI)						
Persones assistents a activitats	6.425	5.659	5.736	5.709	5.079	-20,95
Entitats membres	615	652	695	730	769	25,04

1. No s'inclouen els quatre consells municipals (Immigració, Dones, Poble Gitano i LGTBI) que han passat a dependre d'altres àrees.



4. Direcció de Serveis de Recursos



4. Direcció de Serveis de Recursos

La Direcció de Serveis de Recursos (creada en l'organigrama de la Gerència en el segon semestre de l'any) és la unitat de suport a les diferents unitats orgàniques de la Gerència de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI que s'estructura mitjançant els departaments:

1. Infraestructures
2. Comunicació
3. Serveis jurídics
4. Administració Econòmica

L'activitat al llarg del 2019 de tots aquests departaments es desenvolupa i detalla a continuació d'aquest apartat.

Així mateix, aquest darrer exercici, fruit de la nova configuració del consistori, que va comportar la modificació de l'encàrrec assumit per la Gerència de Drets Socials, amb la incorporació de les noves direccions de Justícia Global, Feminismes i LGTBI, Immigració i Drets de la Ciutadania, ha suposat en primer lloc l'encaix pel que fa a la gestió dels recursos humans, el pressupost i la contractació, i en segon terme, l'increment del volum de les magnituds que se'ls associa. Tot això ha suposat i suposa, a hores d'ara, un esforç addicional per donar la resposta i el suport suficients a les necessitats plantejades en els àmbits tant d'infraestructures com els vinculats a la gestió i a la difusió, tots amb caràcter de transversalitat envers tota la gerència.

El context actual, pel que fa a l'existència d'exigències normatives recents (contractació, protecció de dades personals, transparència, etc.), obliga a millorar els processos i a anticipar i planificar les activitats i accions municipals i, en particular, totes aquelles que comporten l'aplicació de recursos públics. D'altra banda, la necessitat de millorar i facilitar les relacions amb els ciutadans en qualsevol dels rols que puguin presentar (usuaris, beneficiaris, persones físiques o jurídiques, proveïdors, licitadors, etc.) significa la incorporació i implantació del millors tecnològiques constants amb la gestió del canvi en l'àmbit organitzatiu associat.

Aquesta forma de treballar exigeix una tasca col·laborativa amb referents de la resta d'àrees sectorials de l'Ajuntament i del territori. El treball de preparació i coordinació ha estat significatiu i ha permès desenvolupar els diferents àmbits de treball amb les especificitats pel que fa a la formalització administrativa que cada projecte ha requerit.

En el mateix sentit, cal destacar els esforços que s'han dut a terme, com consta als apartats descriptius dels departaments de comunicació i infraestructures, per donar suport a totes les necessitats comunicatives i d'adequació d'espais (en el sentit més ampli del terme) en què la Gerència participa.

El repte per a l'equip que integra la Direcció de Serveis de Recursos consisteix a arribar a consolidar l'elevat nivell d'activitat amb un grau de planificació que permeti compatibilitzar l'anàlisi tècnica acurada amb els calendaris de gestió. Les capacitats tècniques i d'adaptació a l'entorn complex canviant i la màxima implicació hi són.

Elvira Utrillo Tomàs

Directora de Serveis de Recursos

4.1. Departament d'Administració i Personal

■ Missió

El Departament d'Administració i Personal té com a missió donar suport a la Gerència de Drets Socials i a les direccions i els departaments que en depenen en matèria econòmica, pressupostària i de recursos humans, i impulsar la tramitació dels expedients de contingut econòmic, tant d'ingressos com de despeses, i sobre recursos humans.

■ Entorn

Durant l'any 2019 les qüestions relatives a l'entorn que han influït més en la gestió del Departament d'Administració i Personal han estat, entre altres:

- Inici amb pressupost prorrogat.
- Instauració de novetats en els sistemes de tramitació informàtics de facturació i consolidació del sistema de tramitació informàtica de bestreta de caixa fixa i de despeses per dietes, desplaçaments i representació entre els empleats municipals.
- Canvis en l'estructura de l'Àrea:
 - Amb la incorporació de noves direccions:
 - Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI
 - Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania
 - Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi
 - Direcció de Serveis de Justícia Global i Cooperació Internacional
 - Direcció de Salut i Cures
 - Amb el desdoblament de la Direcció de Planificació i d'Innovació:
 - Direcció d'Innovació Social
 - Direcció de Serveis de Recursos

■ Recursos

En relació amb els recursos econòmics, el Departament d'Administració i Personal ha gestionat 378.180,69 € en despesa corrent.

Taula 4.1.1. Liquidació del pressupost
Departament d'Administració i Personal, 2019

Capítol	(€)	%
Personal	5.169.018,77	92,55
Béns i serveis	242.099,33	4,33
Despeses financeres	37.878,56	0,68
Transferències corrents	136.081,36	2,44
Total	5.585.078,02	100,00

■ Activitat

De les activitats del Departament d'Administració i Personal, en destaquem les següents:

- La contractació electrònica de tot tipus de contractes.
- El seguiment econòmic, la justificació de les subvencions i la interlocució amb els responsables municipals de les subvencions europees derivades dels projectes URBinclusion (URBACT) i B-MINCOME (UIA), dels quals l'Ajuntament de Barcelona - Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI és líder entre totes les ciutats que participen en ambdós projectes.
- La justificació del conveni marc entre l'Ajuntament i la Generalitat de Catalunya en matèria d'acció social, així com el seguiment i la tramitació del seu ingrés.
- El seguiment i tramitació d'ingressos derivats de convenis i subvencions d'àmbit autonòmic, principalment, i també d'àmbit internacional, com el servei Vincles, finançat per la Fundació Bloomberg.
- La gestió dels expedients econòmics de la Gerència de Drets Socials. El seguiment del procés de tramitació de les factures de tercers per complir els terminis de pagament d'acord amb la Llei 15/2010 de mesures de lluita contra la morositat d'operacions comercials.
- La gestió del pagament de les quotes de comunitats de propietaris de pisos i locals dels quals fa ús la Gerència de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI:
- El tancament i reobertura de la bestreta de caixa fixa durant el mes de juny a causa del canvi de mandat polític.
- La conciliació i el seguiment administratiu dels habitatges amb serveis amb Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB).
- La tramitació de tot tipus d'expedients en matèria de recursos humans dins les competències delegades a la Gerència de l'Àrea.

■ Esdeveniments rellevants

Durant aquest exercici destaquen els esdeveniments següents:

- Execució del 99,36% del pressupost definitiu aprovat el 2019.
- Compliment de les mesures de lluita contra la morositat: s'ha aconseguit que els terminis de pagament de les factures dels proveïdors, en l'àmbit de la nostra Gerència, hagi estat de 25,5 dies de mitjana, fet que ha situat la Gerència en una posició favorable respecte a la mitjana municipal.
- Gestió administrativa dels acords per a l'activitat formativa amb alternança amb el desenvolupament de la beca de formació (FP dual) per al curs 2019-2020, amb la tramitació de tres expedients dels estudiants assignats a la Gerència.

■ Reptes de futur 2020

El Departament d'Administració i Personal es proposa els reptes següents per a l'exercici vinent:

- Continuar amb la modificació del model de contractació de la Gerència, sempre que les dotacions de recursos humans ho permetin, donant suport als tècnics en l'elaboració dels plec i en el seguiment de l'execució dels contractes per detectar possibles desviacions.
- Implantar la nova aplicació de SAP Ingressos i les millores del SAP Bestreta.
- Reorganitzar i dotar el Departament d'Administració amb el personal necessari per assumir les tasques derivades dels departaments que s'incorporen a la gerència arran de la nova reorganització municipal motivada pel canvi de mandat polític.
- Potenciar la funció assessora del departament a la resta de departaments de la gerència en matèria de pressupost, contractes, subvencions i convenis.
- Executar el pressupost municipal 2020.
- Tramitar la convocatòria general de subvencions 2020, durant el primer trimestre de l'any, simultàniament al tancament de l'exercici pressupostari de l'any 2019.
- Gestionar la justificació final de les subvencions atorgades en anys precedents.

Asunción Pinillos Aula

Cap del Departament d'Administració i Personal

Taula 4.1.2. Indicadors de producció de serveis

Departament d'Administració i Personal, 2019

	2015	2016 ¹	2017	2018 ²	2019 ³	% d'increment 2015-2019
Administració						
Expedients tramitats	1.819	1.697	1.592	1.559	1.381	-24,08
Factures gestionades / pagaments	6.733	5.680	5.264	5.387	2.043	-69,66
Bestretes / ADOP-J	2.119	1.782	584	355	123	-94,20
Minitransferències	872	690	326	426	405	-53,56
Modificacions de crèdit	149	155	203	252	171	14,77
Personal						
Departament d'Administració	19	17	17	12*	12*	-36,84
Serveis jurídics	8	9	8	6	6	-25,00

(*) 1 a extingir, 2 alliberats sindicals i 1 ordenança.

1. La Direcció de Serveis de Cicle de Vida, Feminismes i LGTBI i la Direcció de Serveis d'Atenció i Acol·lida a Immigrants, no s'han sumat al total personal, atès que van ser traspassades a la nova Gerència de Drets de Ciutadania, Participació i Transparència en data de maig del 2016.

2. Amb efectes 1 de març de 2018, per acord de la Comissió de Govern de 22 de febrer de 2018, es va aprovar la reorganització administrativa de l'Àrea, per la qual cosa passa a dependre de l'IMSS la Direcció de Serveis d'Intervenció Social i la d'Urgències i Emergències Socials. El mes d'agost, el personal provinent de la consolidació del PAMEM es va incorporar al Departament de Salut.

3. L'ampliació departamental de l'Àrea no produeix efectes comptables fins al gener del 2020.

4.2. Departament d'Infraestructures i Equipaments

■ Missió

La missió del Departament d'Infraestructures i Equipaments és proposar, gestionar i executar els recursos assignats a la Gerència de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI per efectuar les obres i els serveis de manteniment, logística, neteja, serveis de telecomunicacions dels equipaments adscrits, i per planificar, desenvolupar i executar altres projectes que se li encomanin.

■ Entorn

Actualment el departament és responsable de 234 edificis i equipaments, que suposen una superfície de manteniment de 113.814 m². Dins un marc de contenció pressupostària, el manteniment i la millora del patrimoni existent esdevé una peça clau de la gestió global dels serveis.

■ Recursos

Pel que fa als recursos humans, el Departament d'Infraestructures i Equipaments compta amb nou persones. El 55% del personal són dones.

El pressupost liquidat pel Departament per al 2019 es detalla a la taula següent:

Taula 4.2.1. Liquidació del pressupost

Departament d'Infraestructures i Equipaments, 2019

Capítol	(€)	%
Béns i serveis	6.717.126,98	77,19
Transferències corrents	95.081,00	1,09
Inversions	1.037.534,62	11,92
Transferències de capital	852.528,40	9,80
Total	8.702.271,00	100,00

Font: Dades facilitades pel Departament d'Administració i Personal de l'Àrea.

■ Activitat

L'any 2019 ha estat marcat per l'execució de les actuacions següents:

- Obres per a la millora d'interiors al centre de serveis socials (CSS) La Verneda de Sant Martí: ampliació de despatxos d'atenció i millores diverses.
- Obres d'adequació al carrer de Nàpols, 227, per establir-hi de manera temporal el Servei d'Atenció a la Dependència.
- Obres d'adequació al carrer de Deià, 28, per establir-hi de manera temporal el Servei d'Atenció a la Dependència.
- Obres d'adequació al carrer de Deià, 28, per establir-hi de manera temporal el desdoblament de l'Equip d'Atenció a la Infància i Adolescència (EAIA) de Nou Barris.
- Desmuntatge de la instal·lació del projecte expositiu APROP al districte de Gràcia, entorn de Jardinets de Gràcia.

- Redistribució d'espais, condicionament de llocs de treball i actualització de mobiliari durant el procés de reestructuració a la seu de passeig de Sant Joan, que ha afectat la totalitat de diverses plantes. Tot això mantenint el funcionament normal dels serveis.
- Reforma integral d'espais a Viladomat, 127, intervenint en la totalitat de les plantes per ubicar els nous Serveis de la Direcció de Salut, Serveis de Barcelona Cuida i el Servei d'Atenció a la Dependència.
- Obres de millora al Centre d'Informació i Assessorament de Joves, al carrer de Sant Oleguer, que permet reformar de manera integral la planta baixa i condicionar la planta soterrani.
- Inici de les obres d'adequació del local a Torras i Bages, 135, per tal d'ubicar de manera definitiva l'EAIA Sant Andreu.
- Obres de millora i conservació a Can Girona: hidrants, sanejament, etcètera.
- Obres de millora i conservació d'espais exteriors al carrer de la Selva, 62.
- Muntatge temporal d'urgència al districte de Sant Martí, al carrer d'Andrade, 184, d'un espai per dur a terme operacions associades a l'operació fred.
- Obres de conservació i millora de terrasses a la residència per a gent gran Fort Pienc.
- Obres de conservació i millora de la coberta de l'Equipament Integral Horta, per a persones vulnerables.
- Obres de millora d'accessibilitat i altres al centre per a persones vulnerables Can Planas.
- Actualització i substitució de diverses cuines corresponents a diferents pisos d'inclusió.
- Adequació de pisos per a residents segons els requeriments de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD).
- Obres d'adequació a Centre Artesà Tradicionari, al districte de Gràcia, per implementar un trasllat urgent d'un servei d'Àpats en Companyia.
- Obres de millora de sanejament a la Residència per a Gent Gran Parc del Guinardó.
- Obres d'instal·lació de sistemes de ventilació al Centre per a Dones, Centre Municipal d'Acolliment d'Urgència per Violència Masclista.
- Obres de millora interior a la Ludoteca Horta.
- Obres de construcció d'allotjaments per a persones vulnerables, APROP, al districte de Ciutat Vella.
- Obres d'adequació dels espais interiors a plaça de la Vila, 6, per ubicar les oficines de l'Institut d'Estudis Regionals i Metropolitans de Barcelona (IERMB).
- Obres de remodelació integral del local del carrer de Capella, 10, per la ubicació del nou centre: Escola de Segones Oportunitats.
- Obres de construcció del nou centre per desdoblar atenció del Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER) al local del carrer de Tarragona, 143.

A més, el Departament gestiona el Servei de Manteniment dels edificis adscrits, el Servei de Neteja, la gestió de veu i dades, els sistemes d'impressió i altres serveis i contractes derivats dels centres adscrits a la responsabilitat del Departament.

S'ha iniciat i s'està treballant en la redacció dels projectes executius següents:

- De remodelació de l'equipament de primera acollida per a persones vulnerables al carrer del Cister.
- De remodelació de l'equipament de primera acollida per a persones vulnerables a la Zona Franca.
- De nova construcció d'un nou centre de serveis socials a Porta Trinitat (acabament i inici de licitació).
- De nova construcció d'un nou centre de serveis integrals a la Marina.
- De nova construcció d'un equipament a l'antic cinema Pere IV, amb la creació d'un centre de serveis socials integrats.
- De nova construcció d'un nou equipament amb un casal per a gent gran i allotjaments temporals amb serveis al carrer dels Mestres Casals i Martorell.
- Trasllat de l'EAIA Nou Barris i la creació d'una nova escola bressol a Can Carreres.
- De la nova construcció del Centre d'Acolliment al districte de Sant Martí (CANIDE).
- Del projecte de mobiliari per al condicionament dels allotjaments al carrer d'Alí Bei.
- Del nou centre per als serveis d'intervenció social en l'espai públic al carrer de Casp, 126.
- Projecte de nova construcció de l'EAIA Horta-Guinardó a un local del passeig de Maragall.
- Projecte de nova construcció d'allotjaments per a persones vulnerables, APROP, a l'entorn de Glòries.
- Projecte pilot de model residencial per a gent gran en edificis d'habitatges de l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB) (unitat de convivència Quiron).
- Projecte de construcció de 15 allotjaments temporals en un edifici d'habitatges de l'IMHAB, carrer de Veneçuela.
- Construcció d'un centre de serveis socials al districte de Nou Barris, a l'entorn de l'illa Q.
- Rehabilitació d'un edifici per a la construcció de pisos per a dones amb autonomia a Ciutat Vella.

També s'han acabat una sèrie d'estudis de viabilitat i col·laboracions:

- Estudi de viabilitat per a la nau al carrer de Cristóbal de Moura, 167.
- Estudi de viabilitat per a la transformació de la residència per a gent gran Josep Miracle.
- Estudi de viabilitat d'immobles de Ciutat Vella per a pisos per a víctimes de violència masclista (per a l'Àrea de Drets de Ciutadania, Cultura, Participació i Transparència).

■ Reptes de futur per al 2020

Pel que fa a les perspectives d'actuacions per a l'exercici 2020, cal destacar les següents:

Nous equipaments i posada en marxa

- Ampliació de l'EAIA Sant Andreu.
- Posada en marxa de l'edifici Viladomat, 127.
- Construcció del programa pilot APROP Glòries.
- Moblar i posar en marxa allotjaments temporals al carrer d'Alí Bei (IMHAB).



Obres i redacció de projectes en equipaments

- Seguiment/acabament d'obres:
 - Allotjaments temporals i casal de gent gran al carrer dels Mestres Casals i Martorell.
 - Porta Trinitat per al nou CSS i PIAD Sant Andreu.
 - Centre d'Atenció Integral de la Marina.
 - Centre de persones vulnerables a la Zona Franca.
 - Persones vulnerables al carrer del Cister.
 - CANIDE
- Redactar (o continuar redactant) els projectes següents:
 - Remodelació (última fase) dels apartaments per a gent gran Pau Casals.
 - Remodelació de la masia de Can Puig.
 - Nou equipament a l'antic cinema Pere IV, amb la creació d'un centre de serveis integrals.
 - Trasllat de l'EAIA Nou Barris i creació d'una nova escola bressol a Can Carreres.
 - Nou centre de serveis socials a Nou Barris (illa Q).
 - Rehabilitació d'un edifici per a la construcció de pisos per a dones amb autonomia a Ciutat Vella.

Altres actuacions:

- Les obres de millora en pisos d'acollida.
- El projecte de millora i adequació per a equipaments de dona.
- La millora contínua dels CSS i dels equipaments d'atenció a les persones vulnerables.
- La recerca d'habitatge social de compra o lloguer.
- L'estudi de la localització de nous edificis i locals per a equipaments de l'Àrea de Drets Socials.
- L'adaptació i equipament de nous pisos d'inclusió.
- L'estudi de l'ocupació dels CSS.
- L'adequació dels nous centres d'Àpats en Companyia per a gent gran i millora dels actuals.
- La realització de les auditories dels centres de l'Àrea per conèixer l'estat real de conservació i crear un pla de millores.

Óscar Marín Fraile

Cap del Departament d'Infraestructures i Equipaments

Taula 4.2.3. Indicadors de producció dels serveis

Departament d'Infraestructures i Equipaments, 2019

	2015	2016	2017	2018	2019	% d'increment 2015-2019
Manteniment, operatives i petites obres de millora						
Edificis i equipaments	216	234	246	248	250	15,74
Superfície d'equipaments per manteniment (m ²)	89.176	100.710	108.612	113.814	114.576	28,48
Inversió						
Projectes	7	9	12	14	16	128,57
Obres iniciades	12	19	19	20	20	66,67
Obres acabades	17	17	17	21	21	23,53

4.3. Departament de Serveis Jurídics

■ Missió

La missió del Departament de Serveis Jurídics és donar suport i assessorament jurídic als òrgans de govern, consultius, directius i operatius de la Gerència en els diferents vessants de la seva actuació, la tramitació d'expedients i altres tasques expressament delegades per la Secretaria General de la corporació.

La cap del Departament és, a la vegada, la secretària jurídica delegada de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI.

■ Entorn

D'una banda, l'any 2019 ha servit per anar consolidant tota l'adequació a la nova normativa que es va començar l'any 2018, bàsicament en relació amb la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic. Alguns dels canvis normatius més importants que va comportar aquest cos normatiu van ser la introducció de modificacions en els criteris per a la tramitació dels diferents tipus de procediment de licitació, així com la introducció de la figura del responsable del contracte i una redefinició dels criteris d'adjudicació i de les millores.

Així mateix, l'entrada en vigor a finals d'any de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals també ha comportat la realització de reajustaments quant a la manera en què es tracten aquestes dades tant al Departament com a l'Àrea, i genera diàriament per part dels diferents tècnics de les direccions de l'Àrea nombroses consultes respecte al tractament i cessió de dades "sensibles", fet que ha convertit el Departament en referent de la matèria, en cooperació directa amb l'Oficina del Delegat de Protecció de Dades de l'Ajuntament de Barcelona.

D'altra banda, amb l'inici d'un nou mandat a l'Ajuntament de Barcelona, l'Àrea de Drets Socials, en virtut del Decret de la Comissió de Govern de data 26 de juliol de 2019 de l'organització executiva de les gerències municipals, va passar a denominar-se Gerència d'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI, i va assumir noves funcions com a conseqüència de la incorporació a l'Àrea de la Direcció de Drets de Ciutadania i Diversitat, la Direcció d'Atenció i Acollida als Immigrants, la Direcció de Feminismes i LGTBI i la Direcció de Cooperació Internacional.

Finalment, s'ha donat continuïtat al projecte B-MINCOME, de lluita contra la pobresa i la desigualtat en zones desfavorides de Barcelona, que s'inclou dins el programa *Urban Innovative Actions* de la Unió Europea, que es va iniciar l'any 2018 amb una durada de dos anys i que combina quatre polítiques públiques actives —pla de formació i ocupació en projectes de coproducció, ajuts a l'habitatge, foment de l'emprenedoria social i cooperativa i renda de participació per enfortir les xarxes comunitàries—, a més de la introducció d'una "moneda ciutadana" amb l'objectiu de fomentar el comerç i l'activitat econòmica local de proximitat i reforçar els llaços comunitaris dels residents dels barris als quals es destina el projecte. Aquests projectes van comportar en el seu dia un gran suport jurídic: gestionar-ne i tramitar-ne l'acabament ha suposat un ingent nombre d'expedients administratius, i durant l'any 2019 també han requerit suport jurídic per tancar-los.

Així mateix, s'ha continuat amb el desplegament de la Guia de contractació responsable.

■ Recursos

El Departament de Serveis Jurídics, malgrat les noves funcions assumides per l'Àrea a partir del mes de juliol, i la incorporació a aquesta de quatre noves direccions, té la mateixa composició que tenia a

inici d'any. Està compost per la cap del Departament, una assessora jurídica, dos tècnics superiors en Dret i un integrant de l'equip administratiu.

■ Activitat

Al llarg de l'any, el Departament de Serveis Jurídics ha anat revisant tots i cadascun dels documents necessaris per a la tramitació dels diferents procediments de contractació, amb la finalitat de no només ajustar-los a la normativa aplicable, sinó també d'homogeneïtzar els models que les diferents dependències fan servir amb aquesta finalitat.

També s'ha aconseguit la tramitació electrònica fins que seva aprovació de la totalitat d'expedients de subvencions i de convenis.

S'ha continuat amb l'adaptació dels documents i models que consten en els diferents expedients tramitats per les diferents dependències de l'Àrea com a conseqüència dels canvis normatius respecte al règim de protecció de dades.

L'any 2019, el Departament de Serveis Jurídics ha tramitat el següent:

- 20 expedients de contractes oberts
- 7 expedients de contractes derivats d'acord marc
- 6 expedients de contractes negociats
- 1 contracte homologat
- 1 modificació
- 8 pròrroques de contractes
- 11 d'altres expedients contractuals
- 8 contractes de lloguer
- 13 convenis de cooperació educativa
- 12 convenis sense despesa
- 54 convenis amb despesa
- 4 convenis biennals
- 2 convenis marc
- 1 pròrroga de conveni
- 2 addendes de conveni
- 1 encàrrec de gestió
- 6 subvencions directes
- 2 subvencions nominatives
- 27 subvencions extraordinàries
- 7 premis
- 27 expedients sancionadors relatius a pobresa energètica
- 10 expedients en l'àmbit d'habitatge
- 21 expedients més (informes, notes, protocols, etc.)
- Dues convocatòries de subvencions per pública concurrència així com la convocatòria de la campanya de vacances d'estiu
- L'adhesió de l'Ajuntament de Barcelona a la VII Fase de la Xarxa de Ciutats Saludables de l'Organització Mundial de la Salut a Europa

A tot això, a més, cal afegir-hi tota la contractació menor (aproximadament 265 contractes).

■ Reptes de futur per al 2020

Per al proper any tenim els objectius següents:

- Continuar desplegant les recomanacions de la Guia de contractació responsable.
- Millorar les eines de gestió per estandarditzar processos i agilitzar procediments, prioritàriament en matèria de subvencions (homogeneïtzació dels models per utilitzar, ateses les noves direccions que s'han incorporat a l'Àrea).
- En matèria de protecció de dades, al llarg de l'any 2020 el Departament de Serveis Jurídics ha de continuar la coordinació amb les diferents dependències de l'Àrea per tal d'introduir en totes les tramitacions les clàusules més garantistes i ajustades a dret que siguin pertinents o, si escau, participant activament en l'adaptació de les ja existents.
- Establir els circuits d'interrelació entre el Departament de Serveis Jurídics i les diferents direccions per donar un servei de suport i assessorament quant al tractament i la cessió de dades, sobretot si tenim en compte que algunes d'aquestes dependències tracten dades que es poden qualificar de "sensibles" o que requereixen una protecció especial.
- Continuar aprofundint en el coneixement jurídic de tot l'àmbit competencial de l'Àrea, que és ampli, divers, complex, i que és sempre viu, subjecte sempre a canvis i adaptacions contínues que necessiten el degut suport i acompanyament jurídic.
- Assolir la total tramitació electrònica dels contractes a través del Portal de Contractació Electrònica de l'Ajuntament de Barcelona.
- Reordenar la contractació menor recurrent per convertir-la en procediments oberts de contractació.
- Reordenar les subvencions extraordinàries convertint-les en nominatives o tramitant-les mitjançant la pertinent convocatòria pública.

■ **M^a Victoria Moreno Ortiz**

Cap del Departament de Serveis Jurídics

4.4. Departament de Comunicació

■ Missió

El Departament de Comunicació té com a missió augmentar el coneixement i la percepció dels serveis que es promouen des de l'Àrea.

L'objectiu final és facilitar informació d'utilitat dels serveis municipals a la ciutadania i fer augmentar l'impacte positiu i la reputació de l'Ajuntament de Barcelona, com a responsable d'aquests serveis.

■ Entorn

Com cada any, el Departament de Comunicació s'ha encarregat d'explicar les accions que es duen a terme des de l'Àrea per pal·liar els efectes de la desigualtat creixent a la ciutat. A més, enguany l'activitat comunicativa s'ha vist marcada per la convocatòria de les eleccions municipals i de dues eleccions generals. La llei electoral fixa unes normes molt estrictes pel que fa a la comunicació durant els períodes electorals, a fi d'evitar l'ús de les institucions per fer campanya, cosa que ha provocat canvis en el calendari comunicatiu de l'Àrea.

A la vegada, fruit de la constitució del nou govern a la ciutat, l'Àrea s'ha reorganitzat en Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI. De la mateixa manera, el Departament de Comunicació s'ha reajustat per incorporar les noves temàtiques en la comunicació de l'Àrea.

■ Recursos

La taula 4.4.1 mostra la liquidació del pressupost 2019 del Departament de Comunicació.

Taula 4.4.1. Liquidació de pressupost

Departament de Comunicació, 2019

Capítol	(€)	%
Personal	329.275,68	43,42
Béns i serveis	427.351,21	56,36
Despeses financeres	1.640,72	0,22
Total	758.267,61	100,00

Font: Dades facilitades pel Departament d'Administració i Personal de l'Àrea.

Pel que fa als recursos humans, al llarg de l'any el Departament ha comptat amb sis persones, el 50% de les quals són dones. Així mateix, cal destacar que al llarg de l'any s'ha comptat amb una dona més de pràctiques.

■ Activitat

El Departament de Comunicació és responsable de l'estratègia comunicativa i de les campanyes i altres accions de comunicació que tenen relació amb tots els àmbits d'actuació de l'Àrea.

Al marge de l'execució de campanyes, el Departament també s'encarrega de la gestió de la informació, la imatge corporativa, la producció editorial i gràfica i audiovisual, l'atenció a la ciutadania, la comunicació digital i les relacions externes i protocol·làries de l'Àrea. Per dur a terme tot això, organitza la seva activitat en quatre grans blocs, que són els següents:

- Producció gràfica, publicacions i publicitat
- Relacions externes i protocol
- Comunicació digital
- Comunicació interna

Producció gràfica, publicacions i publicitat

Tot i continuar amb l'augment i la millora (arxius accessibles) de les publicacions distribuïdes digitalment, la producció en paper es manté per a molts dels productes de l'Àrea. En especial els que s'adrecen a col·lectius en què l'ús d'eines, suports i canals digitals encara no és massiu (persones grans, col·lectius vulnerables amb dificultats d'accés a internet, etcètera). Tot i això, totes les publicacions i materials en paper tenen la seva versió digital, que es difon a través dels webs diversos de l'Ajuntament i, si escau, les xarxes socials.

Cal esmentar la normalització, edició, correcció lingüística i traducció a múltiples idiomes (català, castellà, anglès, francès i també urdú, entre d'altres) que es fa de molts dels productes de comunicació (prop d'un centenar).

Relacions externes i protocol

Pel que fa a les relacions externes i de protocol, s'ha continuat donant suport a actes en l'àmbit de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI, i també en altres àmbits de l'Ajuntament, amb diferents graus d'implicació, entre els quals destaquem:

- En el marc de jornades, conferències i activitats, com el Concert de Nadal de les Persones Grans, la primera jornada del Pla de salut mental de Barcelona, la V Convenció de les Veus de les Persones Grans o la V Jornada de Networking Espai L'àbora, els cicles de cinema Els Drets dels Infants o el lliurament de premis Montserrat Roig.
- En el marc d'esdeveniments de ciutat, com la donació de sang a les biblioteques en el marc de la diada de Sant Jordi, la Marató de Donació de Sang que es va organitzar a la seu de l'Ajuntament de Barcelona o la jornada Joc i Ciutat.

Comunicació digital

Enguany continuem amb el projecte de reorganització de les pàgines web que depenen de l'Àrea. Per tant, algunes webs s'han eliminat i se n'han migrat els continguts a altres webs de temàtiques principals, per tal de centralitzar la informació i fer-la més accessible. A més, hem incorporat les webs de les noves temàtiques. Així doncs, el nombre de pàgines web que depenen de l'Àrea aquest any ha estat de 47.

Aquest any destaquem com a projectes duts a terme:

- Noves pàgines web:
 - Serveis Socials: www.barcelona.cat/serveissocials
 - Salut: www.barcelona.cat/sanitalisalut
- Reformulació o revisió de webs existents:
 - Campanya de vacances d'estiu per a infants i adolescents 2019: www.barcelona.cat/vacances
 - Premis Montserrat Roig 2019: www.barcelona.cat/premis-montserrat-roig
- Microllocs o apartats web de nova creació:
 - Nou apartat "Innovació social" a la web de Drets Socials: <https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/ca/innovacio-social>

- Nou apartat “Comunitat de recerca i coneixement” a la web de Drets Socials: <https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/ca/content/comunitat-de-recerca-i-coneixement>
- Apartat “Barcelona cuida” dins la nova web de Ciutat Cuidadora a la web de Drets Socials: <https://www.barcelona.cat/ciutatcuidadora/ca/espai-barcelona-cuida/que-es>

En l'àmbit de la comunicació digital, continuem amb l'elaboració de vídeos, infografies animades o altres materials audiovisuals per a la promoció i difusió de determinats serveis o programes, com el projecte RADARS, el nou servei SAD o el resum de les accions dutes a terme durant el mandat 2015-2019.

Finalment, també cal esmentar el treball de reestructuració dels diferents butlletins de l'Àrea iniciat el 2018, i la implantació d'un nou sistema per programar els formularis d'inscripció en actes/activitats a través de l'eina Limesurvey, ambdós temes relacionats directament amb el nou Reglament de protecció de dades (RGPD), que va entrar en vigor el maig de 2018.

Comunicació interna

S'ha continuat posant en marxa les mesures previstes al Pla de gestió del coneixement de la Direcció de Serveis d'Estratègia i Innovació. En concret, les sessions CO2 Compartir Coneixement han continuat amb set noves sessions, que han representat tretze presentacions d'iniciatives i projectes de l'Àrea, en les quals l'expertesa dels professionals s'ha posat de manifest.

També s'ha facilitat la difusió pels diversos canals de comunicació interns de l'Ajuntament (intranet, publitrameses, etcètera) de diversos programes i iniciatives per assegurar que arribessin a tota la plantilla.

■ Actuacions i esdeveniments rellevants

L'any 2019 les actuacions comunicatives prioritàries han estat les següents:

- Seguir apropant els serveis socials a la ciutadania amb accions adreçades especialment als col·lectius més vulnerables per lluitar contra la pobresa. Enguany s'ha posat èmfasi a promocionar els centres de serveis socials (CSS) i tot el que poden oferir a la ciutadania. En aquest sentit, cal destacar l'edició i difusió de 50.000 quadríptics en múltiples idiomes (català, castellà, anglès, francès, àrab i urdú) distribuïts en centres cívics, oficines d'atenció ciutadana, Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona, serveis d'inserció social, Espai Barcelona Cuida, Oficina de Prestacions Socials, biblioteques municipals, punts d'informació i atenció a la dona, Centre d'Informació i Assessorament per a Joves, oficines d'habitatge, etcètera), amb la relació de CSS de la ciutat, les adreces i dades de contacte i la informació sobre les prestacions que ofereixen. Alhora, s'ha seguit treballant per garantir una alimentació adequada (Targeta Barcelona Solidària) i facilitar l'accés al mercat laboral (projecte Labora), nou material del CUESB, entre d'altres. Totes les accions comunicatives s'han desenvolupat fent servir la nova imatge de Serveis Socials. Aquesta homogeneïtzació facilita que els ciutadans i ciutadanes puguin reconèixer i accedir més fàcilment a totes les activitats i programes que s'ofereixen.
- Dins l'objectiu de millora de comunicació dels serveis socials, la nova web de Serveis Socials inclou tota la informació referent als centres de serveis socials i conté un cercador per localitzar el centre segons l'adreça postal.
- Promocionar l'empoderament econòmic de la ciutadania de Barcelona amb els nous cursos d'Educació Econòmica que s'han iniciat durant el 2019, que doten les persones que hi participen d'eines per autogestionar-se l'economia, evitar l'endeutament i estalviar.
- En l'àmbit de la Salut, aquest any s'ha posat un èmfasi especial a informar sobre la salut mental. En aquest context, es va celebrar la primera jornada del Pla de salut mental de Barcelona, el cicle d'accions Relaxadament i la primera jornada de la Taula de Salut Mental de Sant Andreu. Cal esmentar també l'impuls que s'ha donat al Konsulta'm, un servei de

suport psicològic per a adolescents i joves d'entre 12 i 22 anys i d'assessorament a professionals en matèria de salut mental.

- També en el context de la Salut, s'ha treballat per promocionar l'obertura i els serveis de l'Espai Barcelona Cuida, un centre pioner que vol donar visibilitat a tots els recursos existents a la ciutat en l'àmbit de la cura i posar-los a l'abast de tothom.
- Continuar sensibilitzant sobre la diversitat funcional des de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD). Alhora, s'ha pretès visibilitzar el col·lectiu i sensibilitzar el conjunt de la població sobre els seus drets i necessitats específiques. En aquest context, s'ha consolidat la realització del concurs per dissenyar la imatge del Dia Internacional de les Persones amb Discapacitat. També cal destacar la difusió del premi EPSA al projecte Horts al Terrat.
- Informar de les ofertes d'oci per a infants i adolescents. Com cada any, s'ha dut a terme la campanya "T'estiu molt", que informa sobre les activitats d'estiu (casals, colònies, Campus Olímpia, campaments...) per fer arribar a les famílies les iniciatives de les associacions i organitzacions que treballen en el sector del lleure educatiu a la ciutat, tant des del vessant lúdic, com esportiu i sociocultural. Així mateix, aquest any cal destacar la promoció del Pla d'equipaments i serveis juvenils de Barcelona (PESJove) 2018-2028, que pretén planificar i gestionar els equipaments juvenils de la ciutat, o la difusió del Pla d'ocupació juvenil.
- Reimpulsar els centres per a famílies amb adolescents, adreçats a les persones que exerceixen el rol parental, amb una imatge renovada.
- Sensibilitzar sobre la solitud no volguda de les persones grans i evitar-ne els efectes més greus i les situacions de risc, amb productes com el projecte RADARS o VinclesBCN, Viatjar per créixer o Teleassistència. Enguany també cal destacar la realització de la V Convenció de les Persones Grans, l'espai principal de participació, debat i reflexió de les persones grans de la ciutat, que se celebra cada quatre anys, i l'organització per primer cop de La GRAN pantalla! Festival Internacional de Cinema de la Gent Gran de Barcelona.
- En el mateix context de lluitar contra la solitud no volguda i de fer front a l'envelliment imminent de la població, cal destacar la difusió de la prova pilot del robot ARI (Assistent Robòtic Intel·ligent), un robot personal capaç de moure's i interactuar amb l'usuari, a l'*Smart City Expo World Congress*.
- Nova imatge i realització d'una campanya de ciutat de la Targeta Rosa, i promoció de tots els seus serveis a més de les bonificacions en transport públic.
- En l'àmbit del feminisme, sensibilitzar sobre la violència masclista i promocionar la participació ciutadana amb el Premi 25 de Novembre - BCN antimasclista i intercultural, l'objectiu del qual ha estat donar suport a les iniciatives de recerca, creació, visibilització, conscienciació o rebuig ciutadà col·lectiu contra les diferents formes i àmbits de les violències masclistes que impacten en les vides de les dones migrants.
- Promocionar el dret de l'habitatge i la captació de pisos a la ciutat. Destaca la promoció del projecte APROP, Allotjaments de Proximitat Temporal, la primera promoció dels quals va començar a construir-se a Ciutat Vella l'últim trimestre de l'any.
- Informar del replantejament del model d'atenció del Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats de Barcelona (SAIER) i de l'obertura del nou edifici d'atenció.
- Organitzar les cloendes dels projectes URBinclusion, un projecte finançat pel programa URBACT de la Unió Europea que té com a temàtica principal la cocreació de noves solucions per reduir la pobresa i fomentar la inclusió social en zones urbanes desfavorides, i del projecte B-MINCOME, que durant dos anys ha donat ajudes econòmiques i suport a la població de la franja Besòs amb polítiques actives en matèria d'ocupació, formació, habitatge i economia social.

■ Reptes de futur per al 2020

L'elecció d'un suport comunicatiu o d'un altre serà un dels aspectes principals que caldrà tenir en compte en la comunicació del 2020. En aquest sentit, es prioritzarà, sempre que sigui possible, la comunicació digital per sobre de la papereria i fulleteria. El tipus d'organització d'actes, en molts dels casos en canals digitals, condicionarà així mateix el tipus de difusió que se'n farà.

En tot cas, a banda de continuar amb la tasca de comunicació de tots i cadascun dels serveis i actuacions dels departaments i programes de l'Àrea de caràcter anual, ens plantejem les campanyes de comunicació de la ciutat següents per a l'any vinent:

- Continuar amb la consolidació de la línia gràfica de Serveis Socials per tal de facilitar la comunicació dels serveis socials bàsics municipals. Augmentar i diversificar els canals de comunicació per fer arribar a tota la ciutadania els serveis i prestacions socials municipals.
- Agilitzar els canals de recollida d'informació per actualitzar al més ràpid possible els continguts dels serveis als canals digitals, en un context com l'actual especialment canviant i cada vegada més marcat per les emergències socials.
- Col·laborar en la definició d'un posicionament clar dels Serveis Socials de la ciutat, i treballar la comunicació d'aquest als diferents públics (interns i externs), incloent-hi el reconeixement dels i les professionals que hi ha al darrere.
- Continuar visibilitzant, ara més que mai, la col·laboració necessària entre el teixit social de la ciutat i altres institucions amb l'Ajuntament de Barcelona per afrontar els reptes socials.
- Difusió del model de superilles socials, en el marc de l'Estratègia sobre el canvi demogràfic i envelliment. Nova línia gràfica i nom de les superilles socials (de les cures), que anirà acompanyada d'una campanya de ciutat per a la seva promoció.
- Aprofundir en la comunicació de salut mental i emocional d'una manera transversal i intergeneracional.
- Reforçar la comunicació respecte a la lluita contra les violències masclistes a Barcelona, la diversitat sexual i de gènere i la violència sexual.
- Difusió de l'Estratègia contra la soledat, amb la creació d'una línia gràfica per a tots els productes i canals digitals.
- Fer comunicacions sobre els serveis adreçats a la infància, amb una atenció especial a la participació dels infants i la lluita contra l'abús sexual infantil, i del programa de la Convenció als ODS amb ulls d'infant.
- Incrementar el coneixement dels serveis d'atenció per a les persones refugiades i migrants.
- Impulsar el coneixement del SAIER i del Centre de Recursos en Drets Humans, amb la creació, entre d'altres suports, de microllocs d'aquests serveis.
- Continuar amb la informació de l'evolució de l'APROP i altres modalitats d'allotjaments, en qualsevol de les seves modalitats i la política d'habitatge.
- Difondre els projectes d'innovació social, entre els quals destaquen el Programa d'educació econòmica, amb la creació d'una web del programa com a element principal de la campanya de comunicació.
- Continuar amb la reorganització del mapa digital de l'Àrea, seguint els criteris de l'estratègia digital municipal.
- Continuar amb la migració web de les pàgines web de l'Àrea (Vignette → Drupal). La llista de webs pendents de migrar és la següent:

- Consell Municipal de Benestar Social
- Consell Assessor de la Gent Gran (futur apartat a la web de Persones Grans)
- Llei de suport a l'autonomia personal (futur apartat a la web de Serveis Socials)
- Fer el desplegament de nous webs de la Xarxa dels Punts d'Informació Juvenil de Barcelona; llançament del nou web de la xarxa; les noves pàgines web de cadascun dels punts d'informació juvenil dels districtes (10), i el nou web del Centre d'Informació i Atenció per a Joves (CIAJ).
- Continuar amb la reorganització del mapa digital de l'Àrea, seguint els criteris de l'estratègia digital municipal.

Maribel del Moral Hidalgo

Cap del Departament de Comunicació

Taula 4.4.2. Indicadors de producció dels serveis

Departament de Comunicació, 2019

	2015	2016	2017	2018	2019	% d'increment 2015-2019
Producció gràfica, publicacions i publicitat						
Publicacions pròpies	22	11	11	18	23	4,55
Àrea					21	-
IMPD					2	-
Altres edicions (fulletons, cartells, invitacions, protocol)	418	325	307	340	320	-23,44
Àrea					317	-
IMPD					3	-
Infografies	17	8	2	7	5	-70,59
Edició de materials (correcció i traducció)	34	48	78	110	129	279,41
Insercions publicitàries a mitjans	277	4	14	9	0	-100,00
Campanyes de senyalització externa (banderoles)	50	10	11	12	18	-64,00
Àrea					17	-
IMPD					1	-
Vídeos	77	83	31	115	76	-1,30
Comunicació digital						
Webs en manteniment	67	61	53	48	51	-23,88
Àrea					47	-
IMPD					1	-
IMHAB					3	-
Webs de nova creació	7	8	5	3	3	-57,14
Visites enregistrades als web de l'Àrea ²	2.499.944	2.416.396	2.340.299	2.893.642	3.888.339	55,54
Àrea					2.547.040	-
IMPD					256.870	-
IMHAB					1.084.429	-
Organització i suport a actes						
Actes organitzats o als quals s'ha donat suport ³	195	117	54	106	21	-89,23

1. La davallada de l'any 2016 respecte a l'any 2015 respon a la disminució en la contractació d'espais als mitjans i a l'aposta per la difusió a través del 2.0 i canals propis de l'Ajuntament.

2. La nova aplicació, que es va posar en marxa a principis de l'any 2014 i que recull estadístiques sobre webs, va canviar la metodologia de càlcul.

3. Per l'any 2019 els actes s'han organitzat en la seva totalitat per l'IMPD.

nd: no disponible

**5.
Direcció de
Serveis de Salut**



5. Direcció de Serveis de Salut

La Direcció de Serveis de Salut coordina la relació institucional i la participació municipal als òrgans de govern de les entitats de salut participades, com ara el Consorci Sanitari de Barcelona, l'Agència de Salut Pública de Barcelona, l'Institut de Prestacions d'Assistència Mèdica Municipal (PAMEM), el Consorci Mar Parc de Salut de Barcelona o la Fundació de Gestió de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau. Se li adscriu el Departament de Salut, que dinamitza les activitats de sensibilització i promoció de la salut del gran ventall d'entitats de l'àmbit de salut de la ciutat, impulsa processos de coproducció de polítiques de salut en col·laboració amb les àrees municipals, els districtes, les entitats i la ciutadania, i coordina la gestió dels nous serveis municipals de salut i cura. Conjuntament treballen per reforçar les polítiques municipals de salut, el paper proactiu de l'Ajuntament en la governança del sistema sanitari i de salut pública, la coordinació entre aquests sistemes i les diverses àrees municipals per l'impuls de diversos projectes d'interès mutu, i la visió de la salut com a element que cal tenir present transversalment en l'acció municipal.

D'entre les actuacions de l'any 2019, destaca l'obertura a l'abril de Barcelona Cuida – Espai d'Informació i Orientació, un centre pioner d'assessorament i orientació a persones cuidadores, que en els primers mesos de funcionament ha començat a teixir una xarxa de serveis, entitats i professionals, ha consolidat el banc de recursos per la cura de la ciutat, i ha ofert una primera orientació i assessoraments especialitzats a familiars i professionals de la cura. L'Espai és una actuació clau de la Mesura de govern per una democratització de la cura 2017-2020, de la qual la Regidoria de Salut, Envel·liment i Cures ha assumit el lideratge en el nou mandat, i serà la base per desenvolupar polítiques i projectes en l'àmbit de les cures, incloses les accions previstes per l'Estratègia de suport a persones que cuiden familiars malalts i/o dependents que el nostre Departament de Salut ha impulsat en coproducció amb els agents de la ciutat.

També s'ha complert el primer any de funcionament del servei municipal d'odontologia i podologia per oferir tractaments no coberts pel CatSalut per a persones vulnerables. A finals del 2019, el servei d'odontologia havia fet ja més de 7.000 visites a més de 1.200 pacients. A aquesta iniciativa s'hi ha sumat l'impuls de l'expedient de creació d'un operador municipal odontològic de mercat operat per BSM, aprovat pel Plenari del Consell Municipal de març del 2019, i de la tarifació social en clíniques dentals, i s'ha preparat un conveni amb AECAD que s'ha pogut signar finalment el darrer mes de febrer.

La participació activa en la governança de les entitats de salut de la ciutat ha comportat, entre d'altres, la prossecució del procés de dissolució de PAMEM, l'avenç dels projectes d'atenció integral social i sanitària i del Pla d'equipaments sanitaris amb la resolució de la ubicació del nou CAP Raval Nord, o el canvi de model de facturació a persones estrangeres als hospitals de Sant Pau i del Mar.

El Departament de Salut ha continuat donant suport a les entitats de l'àmbit de salut de la ciutat, impulsant polítiques de coproducció en àrees molt diverses com ara la salut sexual, la salut mental, la salut laboral, l'Alzheimer i les síndromes de sensibilització central i el suport a persones cuidadores, així com el recull de recursos relacionats amb aquestes àrees i altres activitats de promoció de la salut, com ara el Mapa d'Actius en Salut de Barcelona. Són feines invisibles que suposen moltes hores de treball per identificar necessitats i arribar a consensos amplis per avançar en qüestions clau com, per exemple, millorar l'accés a l'educació en salut sexual des d'una perspectiva de drets, en què s'ha incorporat aquest any una innovadora formació als agents comunitaris a Ciutat Vella. S'ha continuat desplegant el primer Pla de salut mental de Barcelona, que enguany, mentre continuava el desplegament de taules de treball, projectes i serveis als districtes de la ciutat, s'ha situat com a referent internacional amb l'organització de la primera jornada del pla i el *workshop internacional "Cities with mental health in mind"*.

Tot plegat, en coordinació amb la tasca d'altres agents clau de salut de la ciutat —com l'Agència de Salut Pública de Barcelona, que desplega al territori programes de promoció de la salut amb una forta visió d'equitat i participació, i dona resposta a nous reptes en protecció de la salut, o el Consorci Sanitari de Barcelona i la xarxa de proveïdors de la sanitat pública—, ens permet seguir avançant en el camí de la millora de la salut i el benestar de la ciutadania i la reducció de les desigualtats en tots els àmbits i, especialment, en la salut.

Davide Malmusi

Director de Serveis de Salut

5.1. Departament de Salut

■ Missió

El Departament de Salut té com a missió contribuir al desenvolupament de polítiques públiques per mantenir i millorar la salut de la població amb el compromís de millorar els serveis d'atenció sanitària de la ciutat, el desplegament de la participació ciutadana, estendre el concepte de salut a totes les polítiques i garantir la presència de l'Ajuntament en els diferents estaments de salut de la ciutat.

Les funcions del Departament de Salut són les següents:

- Fer el control, el seguiment i l'avaluació de la gestió dels serveis de l'àmbit de salut i dels objectius recollits en els plans d'actuació municipals.
- Donar impuls i suport a campanyes de sensibilització i educació ciutadana en temes de salut.
- Impulsar la participació comunitària en l'àmbit de salut.
- Acompanyar la Direcció de Serveis de Salut en la interlocució amb les entitats de referència en matèria de salut, en l'impuls de polítiques d'equitat i actuacions multisectorials en matèria de salut, i en la coordinació amb el Consorci Sanitari de Barcelona en la planificació i la gestió dels serveis sanitaris de la ciutat.

■ Entorn

Durant l'any 2019 s'han continuat desenvolupant polítiques de salut segons l'orientació marcada pels objectius del Programa d'actuació municipal (PAM):

- Garantir una sanitat pública universal, equitativa i de qualitat.
- Reduir les desigualtats socials en salut.
- Millorar la salut mental de la ciutadania i la prevenció, l'atenció i la reinserció en l'àmbit de les addiccions.
- Millorar la participació efectiva i l'acció coordinada de la societat civil per a la salut de la població.
- Promoure la salut sexual i reproductiva de la població, i defensar els drets sexuals i reproductius de les dones i les persones LGTBI.

Amb el canvi de mandat, s'ha creat una nova Regidoria de Salut, Envel·liment i Cures que ha assumit la direcció política del Departament i de la Direcció de Serveis de Salut, que als diferents projectes ja en curs per al suport a les persones cuidadores hi han sumat la responsabilitat de l'impuls de la política de cures.

■ Recursos

De la gestió dels centres i serveis de salut pública de la ciutat se n'encarrega l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB), que rep des de la Direcció la part de finançament estipulada en el conveni vigent amb la Generalitat (2017-2020). L'activitat de l'ASPB garanteix la protecció de la salut pública com a autoritat sanitària en el control dels riscos derivats de l'aire, l'aigua, els aliments, i altres

vectors de transmissió de malalties, així com es recull en l'apartat corresponent d'aquesta Memòria. A més, la participació de l'Ajuntament en els òrgans de govern del Consorci Sanitari de Barcelona també garanteix el seguiment de les decisions sobre les polítiques sanitàries generals que cal desenvolupar a la ciutat.

La resta de recursos s'han destinat als nous serveis municipals de salut i cura (Barcelona Serveis de Salut i Espai Barcelona Cuida), a les 150 subvencions i 12 convenis amb els quals es dona suport a les entitats que desenvolupen programes alineats amb les línies estratègiques de salut de la ciutat, així com al suport a actes i campanyes de sensibilització i al suport tècnic al desenvolupament de les polítiques de coproducció en l'àmbit de la salut, o derivats del Pla de salut mental.

Taula 5.1.1. Liquidació del pressupost

Departament de Salut, 2019

Capítol	(€)	%
Béns i serveis	1.066.285,48	4,61
Transferències corrents	20.610.558,83	89,19
Transferències de capital	1.432.000,00	6,20
Total	23.108.844,31	100,00

Font: Dades facilitades pel Departament d'Administració i Personal de l'Àrea.

Pel que fa als recursos humans, el Departament ha comptat amb la cap, 14 tècnics/tècniques i 8 persones de suport durant tot l'any.

■ Activitat

Estratègies compartides per la promoció de la salut de la ciutadania

Salut sexual i reproductiva

L'Estratègia compartida de salut sexual i reproductiva (ESSIR) de Barcelona, dissenyada conjuntament amb la participació de diferents agents institucionals i comunitaris, es fonamenta en les múltiples aliances entre aquests agents per impulsar la protecció, el respecte i la garantia dels drets sexuals i reproductius. Té el seu origen en la Mesura de govern de l'Ajuntament de Barcelona per a la promoció de la salut sexual i reproductiva de juliol del 2014.

El seu objectiu és promoure la salut sexual i reproductiva de la població i també impulsar i defensar la protecció, el respecte i la garantia dels drets sexuals i reproductius.

L'Estratègia s'ha consolidat amb el desenvolupament del mapa d'actius, que permet sistematitzar les accions i els projectes relatius a la salut sexual i reproductiva de la ciutat de Barcelona. A finals del 2019 hi ha 217 actius inclosos a l'eina que estiguin dintre de l'àmbit de la salut sexual i reproductiva.

Aquest any 2019 s'ha ampliat la Xarxa de l'Estratègia, com a espai obert a totes les entitats que treballen en l'àmbit de l'Estratègia. Actualment hi ha 53 entitats i institucions que formen part de la Xarxa.

L'any 2019, des de l'ESSIR s'ha fet difusió de més de 25.000 unitats (en català, castellà i anglès) del tríptic: "Tria el teu mètode anticonceptiu". Aquest document informatiu i de sensibilització per a la ciutadania, de nova creació a Barcelona, es va elaborar a partir de la col·laboració amb les entitats i associacions relacionades amb l'àmbit de la salut sexual i reproductiva. També s'ha continuat amb la distribució del tríptic "L'avortament: una opció, i també un dret". Finalment, de manera conjunta amb el Consell de la Joventut de Barcelona, s'ha adaptat el tríptic sobre l'avortament a un llenguatge i imatge més jove: "Avortar és un dret gratuït", i s'ha fet difusió de més de 10.000 unitats (7.900 en català i 2.500 en castellà).

Des de l'ESSIR s'ha organitzat i dut a terme per part de l'Agència de Salut Pública de Barcelona la presentació de les dades de salut sexual i reproductiva actualitzades, així com les intervencions i recerca que en aquesta matèria han fet.

El 2019 es va constituir un grup de treball de l'Estratègia que ha elaborat i acordat unes bases per a un pla de comunicació i sensibilització sobre les infeccions de transmissió sexual (ITS) i distribució de material preventiu per a població en general i especialment per als joves.

Al desembre, com fa anys, des del Departament de Salut hem donat suport a activitats d'entitats de la ciutat en la celebració del Dia Mundial de la Sida 2019. Dins d'aquesta celebració també hem il·luminat la façana de l'Ajuntament i d'algunes fonts de la ciutat de color vermell.

L'any 2019, conjuntament amb Pla de barris i el Districte de Ciutat Vella, el Departament de Salut ha impulsat dos projectes: el disseny i la implementació d'un model innovador de formació bàsica en salut sexual i reproductiva amb perspectiva de drets i de gènere per a agents comunitàries, i l'abordatge de les ITS. En relació amb la formació, s'ha elaborat una guia per a una formació bàsica en salut sexual i reproductiva amb aportacions de diversos departaments municipals. Entre abril i maig s'ha desenvolupat el curs pilot de 20 hores de formació vivencial "La promoció de la salut sexual des d'un enfocament de drets". De setembre a novembre s'han dut a terme 9 hores d'acompanyament col·lectiu en les intervencions que es realitzen per part d'entitats i serveis, tot assegurant-ne la transversalitat. L'avaluació de l'experiència ha estat realitzada per l'Agència de Salut Pública de Barcelona. Pel que fa a l'abordatge de les ITS a Ciutat Vella s'han concretat algunes accions, com ara les següents: l'elaboració d'un document proposat per a la millora de l'atenció de les ITS (accés als recursos sanitaris i serveis comunitaris) a fi que siguin tinguts en compte en el protocol que s'està actualitzant al Consorci Sanitari de Barcelona (Àrea Integral de Salut Litoral Mar); s'ha fet lliurament de material preventiu (tríptics informatius) a la reunió plenària de la Taula de Salut del Raval; s'ha dut a terme una experiència pilot d'educació entre iguals en salut sexual i reproductiva amb intervencions i distribució de material preventiu en espais d'oci nocturn al Raval i al Gòtic, i s'ha elaborat una guia de recursos de prevenció, diagnòstic i tractament de les ITS a Ciutat Vella. Com a repte de futur hi ha la voluntat d'estendre aquesta experiència de Ciutat Vella a la resta de districtes de la ciutat.

Des del Departament de Salut i en col·laboració amb la Xarxa de Centres Oberts (CO) de Barcelona, hem impulsat un projecte amb l'objectiu d'elaborar un model d'abordatge de la salut sexual per a la promoció i sensibilització en drets sexuals i reproductius per a adolescents vulnerables, professionals i familiars dels CO de Barcelona amb la idea que serveixi per estendre-la a d'altres centres de la ciutat. El 2019 s'ha iniciat el pilotatge als dos CO municipals: Sant Martí i les Corts - Sants.

Al llarg del 2019 s'han difós i compartit 38 activitats i informacions d'interès de l'àmbit de la salut sexual i reproductiva als membres de la xarxa de l'Estratègia de salut sexual i reproductiva de Barcelona.

Com a estratègia, s'ha continuat participant en diversos grups de treball (GT): GT salut sexual i reproductiva de treballadores sexuals (Agència ABITS), GT violències sexuals infància i adolescència —dues fases (Direcció de Feminismes i LGTBI)—, GT per la garantia del dret a l'accés a l'avortament a la ciutat de Barcelona (Observatori DSiR).

Salut mental

Durant l'any 2019 s'ha continuat amb el desplegament de les taules de salut mental dels districtes, les quals articulen i faciliten la implicació dels agents del districte relacionats amb la salut mental, en dinamitzen les xarxes, en milloren la coordinació i creen les comissions de treball necessàries en funció del pla de treball prioritzat. Durant aquest any s'han constituït les de Sant Martí i Sants-Montjuïc.

Algunes de les comissions de treball endegades a les taules al llarg del 2019 són les següents: la creació d'una metodologia de treball per a famílies multiateses, la formació dels professionals de salut mental en interculturalitat o la primera jornada de la taula de salut mental de Sant Andreu.

S'ha anat desplegant el programa Konsulta'm, que consisteix en un espai comunitari de salut mental dirigit a adolescents i joves de la ciutat de Barcelona, amb l'objectiu de detectar precoçment i intervenir preventivament els problemes de salut mental en aquesta població. Inclou l'assessorament i l'orientació als i a les professionals que treballen amb aquesta població, de manera que tinguin un espai obert al qual poden accedir per demanar suport, opinió, etc.

Aquest programa s'ofereix als centres cívics Zona Nord i Sarrià, als casals de joves Via Barcino i Palau Alòs, al casal de barri La Verneda i al barri de la Marina, i al Punt7 - Punt InfoJOVE d'Horta-Guinardó.

El dia 22 de març es va celebrar al Museu d'Història de Barcelona la Primera Jornada del Pla de Salut Mental de Barcelona "Ens hem posat la salut mental al cap" promoguda per la Taula de Salut Mental de Barcelona. La finalitat era compartir projectes duts a terme des de la posada en marxa del pla i, sobretot, aprofundir en algun dels temes en els quals estàvem centrant esforços des de diferents àmbits i organitzacions.

En el marc de la jornada es va celebrar també el Cities with Mental Health in Mind (International Workshop), que va ser un punt de trobada amb altres ciutats que comparteixen el seu compromís amb la salut mental, com ara Nova York, Londres, Lille, etc.

Més de 200 persones —professionals i voluntàries— d'organitzacions de diferent naturalesa (entitats socials, serveis públics, associacions, etc.) i sectors (salut, educació, serveis socials, joventut, etc.) van enriquir amb les seves aportacions i mirades la reflexió sobre l'abordatge de la salut mental en diferents dimensions de la vida ciutadana. La valoració global de la jornada va ser de 4,14 sobre 5.

Fruit del treball iniciat l'any 2018 per al disseny d'un projecte de salut emocional, durant aquest any 2019 s'ha fet una prova pilot d'entrenament emocional a professionals del districte de Sant Martí i s'ha començat a dissenyar el projecte de salut emocional adreçat a la ciutadania. Aquest projecte té per objectiu vetllar pel benestar emocional de la ciutadania promovent la salut emocional de les persones mitjançant tallers de desenvolupament emocional.

Arran del conveni signat amb PIMEC el 2018 i amb la finalitat de donar suport i acompanyament emocional per a autònoms i autònomes de Barcelona i els seus empleats i empleades, durant l'any 2019 s'ha posat en funcionament el programa i se n'han dissenyat les condicions bàsiques i el pla de difusió. Consisteix en un telèfon gratuït obert de dilluns a diumenge de 6.00 a 00.00 hores, atès per professionals de la psicologia col·legiats/ades. També s'ofereix suport emocional de manera presencial a persones detectades a través de la trucada telefònica i és gratuït per a les persones amb més dificultats econòmiques.

S'ha donat continuïtat a les actuacions següents:

- Xarxa Sense Gravetat amb les entitats de persones afectades, la qual permet que les persones que pateixen un problema de salut mental puguin participar de manera activa a la comunitat i, alhora, es lluita contra l'estigma que pateixen.
- "1, 2, 3, Emoció!", dirigit a nens i nenes d'educació infantil, amb l'objectiu de prevenir l'aparició de problemes de salut mental i d'addiccions mitjançant un treball d'educació emocional adreçat a docents, famílies i infants.
- "Baixem al carrer", amb la finalitat de reduir la solitud i l'aïllament de les persones grans amb dificultats per sortir de casa per barreres arquitectòniques i problemes de mobilitat, o bé de persones que, tot i poder sortir de casa, tenen escassa mobilitat, perquè viuen en barris poc accessibles, en situació d'aïllament social i no tenen ningú que els pugui donar suport en les sortides.
- Servei d'interconsulta itinerant al districte de Sant Andreu per facilitar eines i suport a les institucions i col·lectius que treballen amb persones amb trastorn mental.
- Kidstime a Sant Andreu, Ciutat Vella i Sants-Montjuïc, per a infants i adolescents que viuen en una llar on algun dels seus progenitors presenta un trastorn mental greu.
- L'Altre Festival Internacional d'Arts Escèniques i Salut Mental, que convoca companyies escèniques on participen persones amb o sense trastorn mental o presenten espectacles relacionats amb la salut mental.

Aquest 2019 també s'ha celebrat el Dia de l'Orgull Boig (19 de maig), amb la col·laboració d'una comissió formada per entitats de persones afectades, amb l'objectiu de garantir el respecte als drets de les persones amb salut mental i lluitar contra l'estigma.

A la darrera reunió de la Comissió de Seguiment del Pla de salut mental, es va aprovar el pla de treball per als anys 2019 i 2020, del qual destaca la posada en marxa d'un pla de prevenció del suïcidi a la ciutat de Barcelona amb la implicació de tots els agents necessaris creant una gran xarxa per a l'acció.

Salut laboral

Al llarg del període 2019 s'han constituït tant el grup estratègic com el grup tècnic del Consell Assessor de Salut Laboral (CASL). El grup tècnic s'ha reunit quatre vegades durant l'any i han avançat en les accions prioritzades pel grup estratègic, que ha donat prioritat als temes següents: avançar en les bones pràctiques en salut i treball i completar la informació dels àmbits d'interès.

Durant aquest període, l'Observatori de Salut i Treball (OBST) ha tingut els objectius següents:

- Elaborar i mantenir al dia un marc conceptual de salut i treball.
- Monitorar informació sobre salut i treball a Barcelona. Visibilitzar i sensibilitzar sobre el tema de salut i treball a Barcelona i fer accessibles els continguts de l'Observatori a diferents públics.
- Recollir i avaluar intervencions i bones pràctiques.
- Elaborar i presentar propostes al Consell Assessor de Salut Laboral de Barcelona (CASL).

Pel que fa al Premi de Salut Laboral Ignasi Fina, s'han fet alguns canvis tant en les bases generals com en les bases específiques per a la convocatòria de l'any 2020, encaminades a facilitar la presentació de més candidatures i com a pas previ a una modificació més substancial que tindrà lloc en l'edició del 2021.

Malalties cròniques o emergents

El 16 de desembre de 2015 es va aprovar una declaració institucional per a l'elaboració del Programa de suport específic a persones afectades de **síndromes de sensibilització central (SSC)**. Amb aquest objectiu es crea una taula on es treballa, de manera conjunta, entre l'Ajuntament i les entitats d'afectats/ades i familiars de la ciutat de Barcelona, en un document base per a la realització del programa. La taula ha acordat regir-se per una sèrie de principis rectors: treball per a la ciutadania, promoció i participació, transversalitat, treball en xarxa i cooperatiu, i visió constructiva.

Aquest any 2019, la Taula SSC ha continuat treballant en l'assoliment de les accions del Programa de suport específic per a familiars o persones afectades de síndromes de sensibilització central de la ciutat de Barcelona (2018-2021). Durant aquest temps, s'han posat en marxa diferents grups de treball per a la consecució dels objectius del programa.

S'ha redactat una guia de recomanacions de productes fitosanitaris, precisa i exhaustiva, que té l'objectiu de donar a conèixer i sensibilitzar sobre els productes fitosanitaris que estan a l'abast de la ciutadania (a les seves llars, en els jardins i hivernacles...), pel fet que són substàncies perilloses i amb riscos potencials per a la salut. Aquesta guia pretén oferir informació pràctica a la ciutadania sobre els riscos dels productes fitosanitaris destinats a la vegetació, recomanacions per a un ús adequat, mesures de precaució i protecció per a les persones, animals de companyia i medi ambient, donar a conèixer les millores en la gestió de la jardineria pública i els avisos a la població, i proposar alternatives per reduir exposicions i gaudir de llars i espais verds privats més sans, en sintonia amb la tendència en el manteniment de la vegetació pública de Barcelona.

A partir de la creació d'aquesta guia s'han plantejat diversos grups de treball que començaran l'any 2020, on es preveu fer diversos tríptics informatius i de sensibilització destinats tant al col·lectiu de les SSC com a la ciutadania en general.

També destaquem la creació d'un espai de consulta a la nova pàgina web de Salut de l'Ajuntament, on hi haurà un apartat destinat a la divulgació i informació de les SSC i de les accions que es duen a terme a la ciutat de Barcelona, tant en l'àmbit de prevenció com d'informació. Vol ser una eina comunicativa de caràcter permanent que pretén donar visibilitat i informar la ciutadania sobre les SSC, conscienciar la ciutadania i a evitar-ne l'estigmatització.

El Dia Mundial de les SSC, l'Ajuntament hi va donar suport i visibilitat amb diferents accions, com sempre ha fet, i aquest any va destacar la il·luminació de la façana de l'Ajuntament de Barcelona. Tots els actes del Dia Mundial van dirigits a evitar l'estigmatització, produïda en gran part pel desconeixement.

S'ha constituït un grup de treball que té per objectiu l'anàlisi del nous telecomptadors instal·lats a les llars, format per l'ASPB, el Departament d'Energia i Aigua, el Departament de Salut de l'Ajuntament de Barcelona, les entitats de la Taula SSC, la plataforma Stop Comptadors i persones versades en la temàtica recomanades per les entitats de persones afectades. El seu objectiu ha estat estudiar la situació. S'ha fet un encàrrec a l'Institut de Salut Global de Barcelona (ISGlobal), un centre de reconeguda excel·lència internacional, dedicat a la recerca i que treballa conjuntament amb institucions acadèmiques, governamentals i filantròpiques. D'aquest grup de treball n'ha de resultar una conclusió objectiva sobre el percentatge de camps electromagnètics que els telecomptadors aporten de més a les llars. També s'ha treballat perquè les persones afectades d'electrohipersensibilitat tinguin una moratòria en el canvi dels telecomptadors.

D'altra banda, l'any 2019 s'ha impulsat la **iniciativa Barcelona per l'Alzheimer**, amb la participació activa de les entitats de la ciutat i diverses àrees de l'Ajuntament. Aquesta iniciativa respon a l'acord adoptat per la Comissió de Drets Socials, Cultura i Esports, del Consell Municipal, en sessió de 21 de desembre de 2015, i té els objectius següents:

- Sensibilitzar la ciutadania de Barcelona respecte a la malaltia d'Alzheimer.
- Optimitzar els serveis municipals i en particular els equips, equipaments i activitats de districte, per tal de millorar la informació, prevenció, orientació, atenció i cura de les persones amb malaltia d'Alzheimer i les seves famílies.
- Donar suport a les entitats que treballen per l'Alzheimer respecte a diferents aspectes de la malaltia (informació, prevenció, formació i suport a persones cuidadores, activitats culturals i lúdiques, etc.).

Les actuacions d'aquesta iniciativa s'articulen entorn de cinc línies d'actuació:

1. Impulsar la sensibilització social sobre l'Alzheimer i pautes que ajudin a la prevenir-lo.
2. Desplegar l'"Estratègia Barcelona de suport a la detecció, informació, orientació, derivació i acompanyament".
3. Fer de Barcelona un referent de ciutat amigable en l'atenció a les persones amb Alzheimer, les seves famílies i persones cuidadores.
4. Desenvolupar la recerca sobre l'Alzheimer i impulsar en particular la recerca social.
5. Afavorir la governança col·laborativa i la visibilització del rol de les entitats.

Al llarg del 2019 també s'ha treballat de manera conjunta amb les diverses entitats dedicades a la **sensibilització, atenció i cura del càncer**. S'ha de destacar que una part de la població de la ciutat de Barcelona requereix o requerirà una atenció integrada en la qual els serveis d'atenció social i sanitària necessiten confluïr i elaborar estratègies conjuntes, i, per tant, es considera rellevant el treball conjunt i transversal amb les diverses entitats de càncer amb la voluntat de fer un abordatge integral i centrat en les persones.

Dintre d'aquest marc, des del Departament de Salut s'ha fet la primera trobada de ciutat d'entitats que ofereixen suport als casos de càncer de mama, que ha permès el treball conjunt i la comunicació entre els participants, així com establir els objectius de futur.

També cal destacar que aquest any s'ha fet una trobada anual amb les entitats que tracten de l'atenció en la **diabetis**. Com en altres anys, aquesta trobada permet facilitar que totes les entitats es coneguin entre elles, fet que possibilita futures col·laboracions, no només entre elles mateixes sinó amb l'Ajuntament.

A més, s'ha donat suport a les entitats relacionades, amb l'objectiu de donar visibilitat i sensibilitzar la ciutadania sobre la malaltia.

Socialització de les cures i suport a les persones que cuiden

Conjuntament amb la Xarxa pel Suport a les Famílies Cuidadores, al llarg del 2019 s'ha completat l'elaboració de l'Estratègia de suport a les persones que cuiden familiars malalts o dependents a la ciutat de Barcelona 2019-2025 i s'ha treballat en l'avenç dels objectius que s'hi recullen, especialment en el desplegament de les línies de promoure el suport emocional a les persones cuidadores i la de reconèixer el seu rol en tot el sistema d'atenció social i de salut.

A més, des de la Xarxa pel Suport a les Famílies Cuidadores s'han continuat fent accions que han tingut com a marc de referència l'Estratègia. S'han realitzat sessions específiques de treball per al contrast i l'aprofundiment del Programa de suport a la persona cuidadora del Servei de Teleassistència. La definició d'aquest nou programa, que s'adreça a persones cuidadores no professionals que conviuen amb la persona que cuiden i presenten símptomes de sobrecàrrega derivada d'exercir aquesta tasca, ha estat treballat conjuntament amb la Xarxa.

També s'ha donat continuïtat al pla de difusió de la guia d'orientacions per a l'atenció de persones que cuiden familiars malalts o dependents *I vostè com està?*, i s'ha presentat la guia en congressos nacionals i internacionals sobre salut. Igualment, cal destacar la participació de la Xarxa en la Comissió d'Acció i en el Consell de Governança de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva.

Finalment, un dels projectes tractors de l'Estratègia de suport a les persones que cuiden familiars malalts o dependents a la ciutat de Barcelona 2019-2025 és l'espai Barcelona Cuida. De fet, aquest any 2019 s'ha obert i posat en marxa aquest servei.

Barcelona Cuida, nou servei d'informació, orientació i suport a la cura

Barcelona Cuida és un nou equipament que va obrir les portes l'abril del 2019 amb l'objectiu d'assessorar la ciutadania en els diferents processos i necessitats de cura.

Des de la seva obertura fins al desembre del 2019, s'ha ofert atenció i orientació directa a 265 persones (cuidadores, receptores o professionals), famílies i entitats en les diferents modalitats d'atenció (presencial, telefònica i en línia) i s'ha donat resposta a necessitats d'informació i orientació en l'àmbit de les cures en menys de 48 hores des de la recepció de les consultes.

La primera línia de treball fa referència als serveis d'informació, orientació i assessorament. S'adreça a les persones cuidadores properes, les professionals de l'àmbit de la cura i les persones que necessiten ser cuidades, les quals fan arribar les seves consultes en línia, presencialment i telefònicament.

En aquesta línia de treball, s'ha donat atenció a persones i famílies cuidadores (55,8%), entitats (3,4%), professionals de salut, serveis socials i comunitaris (21,9%), treballadores de la llar i de la cura (6%) i persones perceptores de cura (9%).

Les demandes més sol·licitades són per dependència (37,7%), seguit per malalties (15,8%). D'altres demandes són de salut mental, discapacitat o suport emocional.

La segona línia del servei és l'intercanvi de coneixement, difusió, sensibilització i treball en xarxa. Des d'abril a desembre del 2019 s'han programat diferents activitats a l'espai, xerrades sobre suports pràctics, col·laboracions, accions de sensibilització, contrast i difusió amb diverses entitats i professionals de l'àmbit social, sanitari i comunitari, a les quals hi han assistit un total de 431 persones.

Finalment, a la línia d'atenció de l'assessorament jurídic, s'han atès 41 persones i famílies, fet que ha generat 57 atencions. Quant a les accions grupals, s'han celebrat xerrades informatives mensuals a l'espai Barcelona Cuida i sessions informatives a territori (relatives a contractació) a partir de demandes d'entitats, a les quals han donat atenció a 23 persones.

Quant al tipus de demanda, el col·lectiu de treballadores de la llar fa majoritàriament demanda de formació professionalitzadora i per a persones cuidadores. Barcelona Cuida està treballant de manera conjunta amb Barcelona Activa per cobrir aquesta necessitat. Per a persones i famílies cuidadores, la demanda principal és tenir informació sobre el Servei d'Atenció Domiciliària (SAD), pel qual s'està treballant conjuntament amb el Departament d'Atenció Social per a la Gent Gran i per a la Promoció de l'Autonomia Personal de l'IMSS.

Reducció de desigualtats en l'accés a tractaments essencials

Barcelona Serveis de Salut, servei municipal d'odontologia i podologia

Des del 2018 s'ha consolidat el servei municipal d'odontologia i podologia per a persones en situació de vulnerabilitat, que ofereix serveis no coberts pel sistema públic de salut a persones en situació de vulnerabilitat econòmica o socioeconòmica, ateses pels diferents serveis socials municipals i que necessiten serveis específics d'odontologia no inclosos en la cartera de serveis d'odontologia contractada pel CatSalut a l'atenció primària, com ara obturacions, endodòncies, pròtesis, fèrules de descompressió, rebasaments de pròtesis, i higiene i raspats.

Al llarg del 2019 s'han atès 984 pacients nous, (taula 5.1.2) dels quals el 53% són dones. També s'han dut a terme 32 fèrules de descompressió, 278 higiene i 684 raspats i allisats radiculars.

Taula 5.1.2. Indicadors Barcelona Serveis de Salut, servei municipal d'odontologia i podologia
Departament de Salut, 2019.

	2019
Pacients atesos	984
Dones	520
Homes	464
Visites professionals odontòlegs/òlogues	5.348
Visites professionals higienistes	954
Actuacions (obturacions)	2.224
Pròtesis removibles finalitzades i lliurades	696
Ortodòncies	163

Per la seva banda, el servei de podologia és una atenció sanitària no inclosa a la cartera de serveis del Servei Nacional de Salut (Decret 1030/2006, de 15 de setembre), excepte el tractament del peu diabètic, per tal de donar una atenció integral a pacients diabètics i reduir els riscos de deteriorament de la salut. Per tant, la cartera de serveis de podologia inclosa en aquest nou servei municipal inclou: quiropòdia bàsica (tall d'ungles, deslaminació d'hiperqueratosi puntual o helomes), onicocriptosi, onicomicosi, onicogrifosi, dermatomicosi, papil·lomes o cures. A més d'atendre persones en situació de vulnerabilitat i necessitat d'atenció que no tenen recursos per assumir els costos dels tractaments, de les quals al llarg del 2019 es van atendre 76 nous usuaris (38 dones i 38 homes), es preveu l'atenció a persones exmutualistes del PAMEM que ja gaudien d'aquest tipus de servei, i als quals se'ls manté l'atenció. El servei va dur a terme un total de 936 visites.

Accés als medicaments

Seguint en la línia del treball en les desigualtats en salut, aquest any 2019 s'ha continuat amb la tasca de la Taula de Desigualtats Socials en l'Accés als Medicaments, que es va constituir al llarg de l'any 2017 amb l'objectiu d'elaborar una estratègia per reduir les desigualtats socials en salut que hi ha degut al que es coneix per *pobresa farmacèutica*. Aquesta taula està liderada pel Departament de Salut i en formen part el Departament per a la Cobertura de les Necessitats Bàsiques i el Departament d'Atenció a Persones Vulnerables de l'IMSS, el Consorci Sanitari de Barcelona, la Gerència Territorial de Barcelona de l'Institut Català de la Salut, i les entitats Creu Roja i Banc Farmacèutic.

La pobresa farmacèutica es defineix com la situació en què les persones tenen problemes per adquirir els medicaments que el metge o metgessa els prescriu, cosa que dificulta el seguiment correcte dels tractaments mèdics. Per tal de contribuir al seguiment dels tractaments s'han mantingut els convenis de col·laboració amb Banc Farmacèutic i Creu Roja, que reben derivacions de la xarxa sanitària pública. Les entitats col·laboradores monitoren l'adherència al tractament de les persones usuàries i en els casos en què es detecta la necessitat, s'acompanya activament la persona en el maneig de la seva malaltia, tot recomanant hàbits saludables i oferint suport emocional si escau.

Quant al nombre d'ajudes per accedir a la medicació, al llarg del 2019 s'han atès 665 persones. El 47,5% són dones i el 52,5 són homes.

Taula 5.1.3. Indicadors d'accés als medicaments

Departament de Salut, 2019.

	2018	2019	% d'increment
Persones ateses	1.037	665	-35,87
Dones	518	316	-39,02
Homes	519	349	-32,73

Impuls de la participació, coordinació entre actors i treball de les entitats de salut

Salut en xarxa, mapa d'actius en salut de Barcelona

El projecte Salut en Xarxa —Mapa d'actius en salut de Barcelona— s'ha continuat desenvolupant al llarg d'aquest any 2019. Consisteix en l'eina per operativitzar la recollida sistemàtica dels actius en salut de la ciutat i permetre'n l'ús per part dels i les professionals dels diferents àmbits i així poder implementar Salut en Xarxa. Cal destacar el paper actiu que han tingut els districtes i les diferents taules de salut comunitària a l'hora d'introduir projectes i programes de salut comunitària.

D'acord amb l'enfocament d'oferir una atenció a la salut des d'una perspectiva àmplia que faciliti a les persones l'accés a activitats per tal de millorar-ne el benestar i la salut, el que s'anomena *recomanació social*, s'ha treballat conjuntament amb l'ASPB per ajustar el mapa amb l'objectiu que els i les professionals de l'atenció primària de salut hi puguin accedir. Per això, s'han seguit fent diferents sessions de treball dirigides a aquests i aquestes professionals i s'han recollit les seves propostes i suggeriments per facilitar l'accés i adaptar l'estructura i accessibilitat informàtica del mapa.

Durant la redacció d'aquest document, el mapa disposa de més de 2.100 actius actualitzats, distribuïts per tota la ciutat, i s'està iniciant la tramitació de signatura d'un conveni de col·laboració entre l'Ajuntament de Barcelona i el Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, en l'àmbit de la salut pública, amb la finalitat de consolidar la implantació del Mapa d'actius en salut de Barcelona.

Ja es pot accedir a aquesta eina a través del nou web del Departament de Salut: www.barcelona.cat/salut.

Suport a entitats de salut

En la línia de suport a les entitats que treballen en l'àmbit de la salut, i la visibilització de determinades malalties i la seva prevenció, des del Departament de Salut s'han dut a terme més de noranta accions col·laboratives amb diferents entitats de l'àmbit de la salut de la ciutat de Barcelona. També s'ha continuat participant en congressos i esdeveniments de projecció internacional de l'àmbit de la salut.

Algunes d'aquestes han estat organitzades per les entitats de salut de la ciutat, i el Departament de Salut ha contribuït a la seva realització i/o difusió. Són jornades, concerts, actes, curses solidàries, etc. Alguns exemples són la 2019 *World Conference on Lung Cancer*, el congreso de la *European Society for Medical Oncology*, el 15th *International Congress of the European Geriatric Medicine Society* o la Setmana de Prevenció del Càncer, organitzada per la Federació Catalana d'Entitats Contra el Càncer, entre d'altres.

S'ha intervingut en la logística de campanyes corresponents a dies mundials, com ara el Dia Mundial del Càncer de Mama, el Dia Mundial de l'Orgull Boig, el Dia Mundial de la Sida, el Dia Mundial de la

Diabetis, la campanya “*Shine a Light on Neurofibromatosis*” o el Dia de l'Esclerosi Múltiple, entre d'altres.

Una altra línia és el suport a projectes de les entitats mitjançant subvencions. Aquest any 2019 s'han valorat un total de 254 projectes, dels quals se n'han subvencionat 150, que es poden englobar en els àmbits temàtics següents: suport a les persones que cuiden familiars malalts i/o dependents; promoció de la salut sexual i reproductiva; les desigualtats en salut; promoció, prevenció i millora de la salut mental; promoció de la salut, prevenció, atenció i reinserció en el camp de les drogodependències; promoció de la salut i prevenció en el camp de les malalties cròniques i/o emergents, i que suposen un total de 476.600 €.

S'han signat 12 convenis de col·laboració per un import de 375.358 €, amb les diferents entitats en l'àmbit de la malaltia d'Alzheimer, la salut mental i la salut sexual i reproductiva; reforçant la feina de *counselling* i acompanyament que realitzen les entitats que hi treballen, així com la recerca.

Participació en salut

S'ha donat continuïtat als consells de salut dels districtes, que compleixen la funció d'òrgan de participació ciutadana territorial en temes de salut tant pel mateix Ajuntament com pel CatSalut i els seus serveis sanitaris. El Departament i la Direcció de Serveis de Salut asseguren la presència municipal en els 10 consells de Salut on participen consellers/eres i tècnics/tècniques de salut de districte, el Consorci Sanitari de Barcelona i l'ASPB, representants dels equips d'atenció primària i hospitals de referència del districte, professionals que treballen en salut comunitària, associacions veïnals, associacions de persones malaltes i entitats relacionades amb el tema que correspongui. A més, els consells de Salut són oberts a la participació de la ciutadania en general.

L'any 2019, com cada canvi de mandat, comporta una menor freqüència dels consells sectorials i canvis en la presidència del Consell de Salut a cada districte; tot i així, s'hi han seguit tractant temes d'interès especial per a cada territori, fent seguiment de l'accessibilitat i problemàtiques específiques dels centres sanitaris o presentant nous serveis i iniciatives com ara l'espai Barcelona Cuida.

Integració social i sanitària

S'ha seguit treballant en els projectes d'atenció integrada social i sanitària amb l'IMSS, el Departament de Salut (Generalitat), el Consorci Sanitari de Barcelona, el Consorci de Serveis Socials de Barcelona, i el Departament de Treball, Afers Socials i Família. S'ha treballat en l'extensió del projecte de coordinació entre personal del Servei d'Ajuda a Domicili municipal i del centre d'atenció primària en el marc del nou model de *superilles* socials. La interconnexió entre la història clínica sanitària de cada persona i la seva història social s'ha pogut estendre i consolidar a tota la ciutat. S'ha establert un nou protocol de coordinació entre el Servei municipal de Teleassistència Domiciliària i els centres d'atenció primària. S'han posat les bases per impulsar nous projectes de coordinació en l'àmbit domiciliari i residencial que s'hauran de prioritzar i desenvolupar amb les institucions implicades en l'any en curs.

Coordinació entre àmbit sanitari i àrees municipals

La Direcció i el Departament articulen també la relació de diverses àrees municipals amb les entitats sanitàries per al desenvolupament d'iniciatives d'interès mutu. Enguany, cal destacar la posada en marxa de la Comissió d'Equipaments Sanitaris, amb CSB, CatSalut i les àrees municipals d'Urbanisme, Patrimoni i Coordinació Territorial per assegurar l'impuls dels diferents tràmits per posar solars municipals a disposició del CSB i CatSalut i poder donar compliment al Conveni de millora de la xarxa sanitària 2016-2023. Altres novetats han estat els grups de treball amb els principals centres sanitaris públics de la ciutat per a la implantació d'un protocol de bones pràctiques en informació sobre serveis funeraris, amb la Direcció de Coordinació de Serveis Funeraris i Cementiris de Barcelona, o per la compra pública responsable amb els drets humans impulsada per la Direcció de Justícia Global.

La salut, present en totes les polítiques

S'ha seguit treballant per introduir els diferents programes i plans en la perspectiva de la salut. El Departament ha continuat participant en diferents taules o comissions municipals de treball intersectorial i de seguiment de plans transversal com el Pla de justícia de gènere, Pla d'adolescència

i joventut, Estratègia d'inclusió i reducció de desigualtats socials, etc. El Departament forma part, entre d'altres, del grup motor de la Mesura de govern de democratització de la cura. El Pla de salut mental i el seu desplegament en les taules de salut mental dels districtes comporten també un intens treball intersectorial per alinear accions d'altres departaments cap a la consecució d'objectius de salut.

A més, s'ha continuat impulsant el projecte de l'Observatori d'Impactes en Salut i Qualitat de Vida de les Polítiques Municipals a través del qual l'ASPB acorda amb diverses àrees municipals dur a terme l'avaluació d'impacte en salut de diferents programes i polítiques amb el propòsit d'ajudar a millorar el coneixement i l'orientació d'aquests cap a la millora de la salut.

Barcelona, un referent en recerca i innovació en salut

Barcelona es consolida com a capital de congressos relacionats amb les ciències de la salut. Més del 30% dels congressos i jornades que es fan a la ciutat són d'aquesta temàtica.

S'ha signat un conveni per donar suport a les activitats de l'Institut de Salut Global com a referent mundial de recerca i innovació en salut amb seu a Barcelona i que contribueix en les polítiques de salut de la ciutat com les de qualitat de l'aire.

■ Actuacions i esdeveniments rellevants

De les actuacions desenvolupades al llarg del 2019, destaquen les següents:

- S'han anat obrint noves taules de salut mental de districte (Sant Martí i Sants-Montjuïc), que s'han afegit a les taules que ja es van activar entre el 2017 i el 2018 (Sant Andreu, Ciutat Vella, Nou Barris i Horta-Guinardó).
- Paral·lelament, s'han obert nous punts d'atenció al programa Konsulta'm, que permet detectar precoçment i intervenir en els problemes de salut mental en joves i adolescents que poden accedir a qualsevol dels centres habilitats del territori sense haver de demanar cita prèvia. El recurs ja està disponible a Zona Nord i Sarrià, als casals de joves Via Barcino i Palau Alòs, al casal de barri La Verneda i al barri de la Marina, i al Punt7 - Punt InfoJOVE d'Horta-Guinardó
- La celebració de la Primera Jornada del Pla de Salut Mental de Barcelona "Ens hem posat la salut mental al cap", promoguda per la Taula de Salut Mental de Barcelona, va reunir més de 200 persones al Museu d'Història de Barcelona. Dintre d'aquest marc es va celebrar també el *workshop* internacional *Cities with Mental Health in Mind*.
- S'ha posat en funcionament amb PIMEC un programa d'atenció i acompanyament emocional per a autònoms i autònomes de Barcelona i els seus empleats i empleades, mitjançant un telèfon gratuït atès per professionals de la psicologia. El programa inclou suport emocional presencial.
- S'ha constituït la iniciativa Barcelona per l'Alzheimer, per tal d'articular les accions de serveis municipals i entitats de la ciutat entorn de la sensibilització i atenció a la malaltia d'Alzheimer i el suport a persones afectades i a les seves famílies.
- L'abril del 2019 es va obrir l'espai Barcelona Cuida, amb l'objectiu d'assessorar la ciutadania en qüestions relacionades amb els processos i necessitats de cura mitjançant atenció telefònica, presencial i en línia.
- S'ha consolidat el servei municipal d'odontologia per a persones en situació de vulnerabilitat, que ofereix serveis no coberts pel sistema públic de salut a persones en situació de vulnerabilitat socioeconòmica, ateses pels diferents serveis socials municipals (s'han atès 984 pacients nous, amb 5.348 visites de professionals odontòlegs).
- S'ha començat a formar agents comunitaris i d'equipaments com els CO en salut sexual i reproductiva amb perspectiva de drets i de gènere i s'ha elaborat amb el Consell de la Joventut de Barcelona el nou tríptic "Avortar és un dret gratuït!".

- S'està treballant dintre del nou marc estratègic per al Consell Assessor de Salut Laboral i, en aquesta línia, s'ha creat l'Observatori de Salut i Treball en col·laboració amb les institucions i entitats del Consell, amb l'objectiu de ser una xarxa informativa sobre dades de seguretat, estat global de salut, desigualtats, precarietat i benestar relacionades amb el treball.

■ Reptes de futur per al 2020

Els principals reptes per al 2020 són els següents:

- Consolidar l'Espai Barcelona Cuida en la nova ubicació com a recurs de referència i de suport per a la ciutadania que cuida i els professionals i entitats que l'atenen, i avançar en el pla de treball de l'Estratègia de ciutat de suport a persones que cuiden familiars malalts o dependents.
- Continuar el calendari de desplegament de les taules de salut mental del districte i concretar l'abordatge de noves línies com ara l'educació emocional, l'abordatge dels trastorns de l'aprenentatge o la prevenció dels suïcidis.
- Estendre a més districtes l'experiència pilot de formació a agents comunitaris en salut sexual i reproductiva.
- Reforçar la capacitat del servei municipal d'odontologia per poder donar resposta a més persones vulnerables i amb més celeritat, i obrir una línia d'atenció a població infantil.
- Prioritzar i concretar noves línies d'atenció integrada social i sanitària en l'àmbit domiciliari i residencial.
- Actualitzar el projecte "Ajuntament de Barcelona, organització promotora de la salut" tot buscant sinergies amb els programes de lluita contra l'emergència climàtica mitjançant accions que incrementen l'activitat física (programa Escala Activa) i l'alimentació saludable (programa "Offices saludables").
- Alinear els agents sanitaris de la ciutat en la lluita contra l'emergència climàtica amb l'impuls de grups de treball del sector en temes de reducció d'emissions i de compra pública ambientalment i socialment responsable.
- Quant a la cura de les persones cuidadores, es pretén donar un impuls i reforç a l'Estratègia de suport a les persones que cuiden familiars malalts o dependents a la ciutat de Barcelona 2019-2024.
- Crear un grup de treball sobre la situació de les persones amb problemes de salut mental i la lluita contra l'estigma en l'entorn laboral.
- Consolidar l'Observatori de Salut i Treball (tant del treball remunerat com del treball domèstic no remunerat) com el referent de la ciutat en el coneixement de dades de l'àmbit de la salut laboral i que integra les diferents organitzacions del Consell de Salut Laboral de Barcelona.

Pilar Solanes i Salse

Cap del Departament de Salut

**6.
Gerència
d'Habitatge Social**



6. Gerència d'Habitatge i Rehabilitació

Amb l'objectiu de garantir la funció social de l'habitatge i avançar en la construcció d'un servei públic d'habitatge, el Plenari del Consell Municipal de l'Ajuntament de Barcelona va aprovar el Pla pel dret a l'habitatge 2016-2025, i el 2018 ha estat l'any de la plena implementació de pràcticament totes les seves línies.

El pla assenyala set grans reptes, alguns de vinculats a problemàtiques actuals com la dificultat per fer front al pagament del lloguer, la substitució d'habitatges habituals per altres usos, com ara habitatges d'ús turístic, o la necessitat d'incrementar el parc públic d'habitatges. Altres reptes, en canvi, tenen a veure amb nous fenòmens com l'envelliment creixent de la població.

El pla defineix quatre grans eixos d'actuació:

- Prevenir i atendre l'emergència d'habitatge.
- Garantir el bon ús de l'habitatge.
- Ampliar el nombre de pisos assequibles.
- Rehabilitar el parc existent.

Amb aquest objectiu es treballa des d'àmbits com ara l'atenció i l'acompanyament a persones en risc de desnonament, la mobilització d'habitatges cap al lloguer assequible, l'augment dels ajuts al pagament del lloguer, la construcció de pisos de lloguer públic, la rehabilitació socialment proactiva i ecològicament eficient i l'impuls de noves formes d'accés i gestió de l'habitatge de protecció oficial (HPO) com ara les cooperatives de cohabitatge en cessió d'ús.

Per aconseguir-ho, la Gerència d'Habitatge impulsa les polítiques d'habitatge mitjançant els mecanismes següents:

1. Una dotació de mitjans econòmics que venen donats bàsicament pels recursos del Consorci de l'Habitatge de Barcelona, els recursos de l'Institut Municipal de l'Habitatge de Barcelona (IMHAB), inclosos els provinents de crèdits d'institucions financeres europees i els valors dels terrenys adquirits aquest any, i, finalment, les partides pressupostàries provinents directament de l'Ajuntament (del 100 x 1.000, de Drets Socials, i del PIM).
2. Una dotació de recursos humans, majoritàriament situats dins l'IMHAB (209 professionals). També amb un equip de professionals multidisciplinaris (13 persones), que depèn directament de la Gerència i impulsa els nous projectes que el Pla pel dret a l'habitatge i les directrius polítiques i tècniques posteriors demanen i que cal desplegar. Aquesta tasca es concreta en el suport a la resta de l'organització d'Habitatge i en la mobilització d'agents municipals i privats externs a la Gerència, fent efectius els canvis que cal produir per als objectius establerts.

En concentrar-se en l'IMHAB els serveis prestats directament a la ciutadania, se n'ha fet l'anàlisi a l'apartat d'aquesta memòria que es refereix a l'IMHAB. Així, doncs, l'apartat de Gerència d'Habitatge i del Consorci d'Habitatge es redueix a l'explicació de la implementació estratègica de les polítiques d'habitatge i d'aquelles activitats del Consorci de l'Habitatge i de Gerència que no són centralitzades per l'Institut.

Entre aquestes cal destacar les següents:

- La continuïtat el 2019 de les gestions que han constituït l'Operador Metropolità de l'Habitatge, i que han tingut algunes dificultats provinents de la inseguretat normativa. S'espera que durant el 2020 haurà de fer-se operatiu. D'aquesta manera s'aconseguirà la col·laboració amb el sector

privat (conjuntament amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona —AMB—) per construir i gestionar habitatges en sòl públic a la nostra ciutat i resta de l'AMB.

- La plena implantació de l'Observatori Metropolità de l'Habitatge, que ha actuat a ple rendiment tant pel que fa a laboratoris com a activitats informatives i de divulgació (per exemple, jornades).
- L'acabament de la primera promoció dels allotjaments del programa APROP a Ciutat Vella.
- Les col·laboracions internacionals i, en concret, la iniciativa conjunta (Challenge) entre Nova York i Barcelona per recollir propostes innovadores en habitatge, concretat en el lliurament del premi i l'inici de concreció del seu desenvolupament. I cal destacar també el premi *European Responsible Housing Award* del Festival Internacional d'Habitatge Social de Lió a les polítiques en contra de la gentrificació dutes a terme a Barcelona.

Aquesta memòria, en definitiva, engloba els principals resultats obtinguts al llarg del quart any de vigència de les noves polítiques d'habitatge a la ciutat.

Francisco Javier Burón

Gerent d'Habitatge

7. Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI



7. Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI

■ Missió

La Direcció de Feminismes i LGTBI té com a missió:

- Posar a l'abast de la ciutadania una xarxa de serveis i recursos d'informació i assessorament per a les dones amb la finalitat d'apoderar-les personalment i socialment.
- Garantir l'accés als drets en igualtat de condicions a totes les dones i, dins d'aquest objectiu, amb un programa de treball específic per a dones que exerceixen el treball sexual.
- Garantir la visibilitat i la igualtat d'oportunitats de les persones del col·lectiu LGTBI per vetllar per la diversitat sexual i de gènere.
- Treballar per la prevenció, l'atenció i la recuperació amb les dones que han viscut violència masclista i els seus fills i filles.
- Atendre i coordinar les actuacions amb dones víctimes de tràfic de persones.
- Facilitar els espais de participació de les dones i les persones del col·lectiu LGTBI.

■ Recursos

Pel que fa als recursos econòmics, la taula 7.1 mostra la liquidació del pressupost del 2019.

Taula 7.1. Liquidació del pressupost
Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI, 2019

Capítol	(€)	%
Personal	629.974,88	100,00
Total	629.974,88	100,00

Font: Dades facilitades pel Departament d'Administració i Personal de l'Àrea.

Els recursos humans dels quals disposa la Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI són de 50 persones: 4 directives, 42 tècnics/ques i 4 persones de suport. Les dones representen el 97% de la plantilla.

■ Activitat

Prevenició

Punts d'informació i atenció a les dones (PIAD)

És un servei de proximitat i d'implicació territorial que ofereix informació, orientació i atenció a les dones, de manera individual, grupal i comunitària amb l'objectiu d'afavorir el procés d'empoderament per fer front a les diferents situacions vitals i millorar en les relacions amb els altres en processos de separació, divorci, dols, crisis i canvis. La ciutat disposa de deu PIAD, un per districte, i el PIAD de Nou Barris té un espai d'atenció a la Zona Nord.

Enguany s'observa un petit increment respecte de l'anterior, que evidencia una tendència al creixement del servei. L'increment del 12,15% en el nombre total de dones diferents ateses per la psicòloga s'explica per la incorporació d'una psicòloga a jornada completa. S'ha produït un augment del 8,22% en les dones ateses per les assessores jurídiques del PIAD.

Taula 7.2. Atenció individual (PIAD)

Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI, 2019

	2018	2019	% d'increment
Dones noves (primera entrevista)	2.114	2.291	8,37
Dones diferents ateses per la tècnica referent	2.780	2.942	5,83
Dones ateses de manera presencial	3.115	3.334	7,03
Dones ateses per la psicòloga	601	674	12,15
Dones ateses per l'advocada	1.059	1.146	8,22

Les dades corresponents al nombre d'entrevistes individuals fetes durant el 2019 posen de manifest que les dones realitzen una vinculació estable i continuada en el temps.

Taula 7.3. Entrevistes individuals (PIAD)

Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI, 2019

	2018	2019	% d'increment
Amb la tècnica referent	4.486	4.890	9,01
Amb acompanyament psicològic	3.702	4.636	25,23
Amb assessorament jurídic	1.374	1.534	11,64
Amb professionals per casos	355	641	80,56
Total	9.917	11.701	17,99

Destaca l'increment del 12,50% de les dones participants en grups i la consolidació de la programació de tallers, en la qual hi ha més demanda.

Taula 7.4. Intervenció grupal (PIAD)

Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI, 2019

	2018	2019	% d'increment
Conducció de grups (sessions) ¹	96	108	12,50
Organització de grups (sessions) ²	1.213	1.211	-0,16
Participants ³	1.066	1.155	8,35

1. La conducció de grups fa referència als grups organitzats pel PIAD. El grup el dirigeix la tècnica referent i la psicòloga del PIAD.

2. Fa referència a diverses accions grupals (tallers) organitzades pels PIAD.

3. No són participants diferents, les dones poden assistir a diferents grups o tallers.

S'ha observat una davallada general en les dades d'intervenció comunitària que s'explica per la reducció de xerrades i actes organitzats feta en la línia de contenció pressupostària.

Taula 7.5. Intervenció comunitària (PIAD)

Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI, 2019

	2018	2019	% d'increment
Xerrades o actes	161	116	-27,95
Entitats participants	100	75	-25,00
Participants	22.689	13.185	-41,89

Dispositius antiassetjament sexual a les festes de ciutat i districtes

Es van desplegar, per quart any consecutiu, els dispositius antiassetjament juntament amb accions de sensibilització gairebé a totes les festes de barri. Alguns districtes han posat en marxa protocols específics i dispositius de detecció, prevenció i atenció a les festes majors.

Els dispositius antiassetjament de ciutat han estat els següents:

- **Lali Jove.** El 8 de febrer es va desplegar el dispositiu antiassetjament al concert organitzat pel Consell de la Joventut de Barcelona (CJB) i celebrat al Moll de la Fusta. Es va informar més de 320 joves i no es va atendre ni detectar cap incidència durant tota la nit.
- **Dispositiu Front Marítim.** Al llarg de 26 nits de l'agost es va posar en marxa un servei i dispositiu ubicat a la zona d'oci del Front Marítim. Es van dur a terme més de 3.600 atencions; també intervencions, accions informatives, assessoraments i atenció a situacions d'agressió

masclista. El 62% de les persones ateses eren dones i noies menors d'edat; el 38% restant eren homes.

- **Festes de la Mercè.** En els dispositius dels concerts al Bogatell i a Maria Cristina i en el marc de la #BarcelonaAntimasclista, s'hi van ubicar dos punts, que van fer més de 6.000 atencions, principalment a dones i noies (75%) d'entre 16 i 35 anys autòctones.

Programa Escoles per la Igualtat i la Diversitat

Aquest programa és el procés de generalització del pilot de la Xarxa d'escoles per la igualtat, la coeducació, i la no-discriminació posat en marxa en cursos anteriors i impulsat per la Regidoria de Feminismes i LGTBI. Els seus objectius són prevenir la violència i la discriminació per raó de sexe, identitat de gènere, orientació afectivosexual, origen etnicocultural i funcionalitat i promoure relacions equitatives, lliures, corresponsables, satisfactòries i superadores de prejudicis i estereotips. Representa una intervenció intencionada i sistemàtica a mitjà i llarg termini per erradicar la violència i la discriminació en totes les seves formes en el si de la comunitat educativa. Des del curs 2018-2019 és gestionat pel Consorci d'Educació de Barcelona (CEB).

El curs 2018-2019 el CEB va fer pública la seva primera convocatòria, de resultes de la qual s'hi van adherir 14 centres, si bé un va abandonar-lo. En la convocatòria del curs 2019-2020 s'hi han sumat 6 centres educatius dels quals hi ha 2 centres d'educació infantil i primària. La distribució geogràfica del programa indica que tots els districtes tenen algun centre incorporat al programa a excepció d'Horta-Guinardó. Nou Barris és el districte amb més centres amb un total de 5.

S'hi han incorporat 86 docents en segona convocatòria; la fluctuació és deguda a l'alta mobilitat del professorat als centres educatius. Per a la formació del personal docent el programa inclou un format de conferències que es desenvolupen al llarg del curs escolar.

Taula 7.6. Seguiment del programa

Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI, 2019

Nombre	1a	2a	Total
	convocatòria: 2018-2019	convocatòria: 2019-2020	
Alumnat	2.175	1.525	3.700
Docents	317	327	644

Les dades són aproximades.

Atenció

Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA)

És un servei ambulatori d'àmbit ciutat, de titularitat municipal, d'atenció específica a persones víctimes de situacions de violència masclista. Va posar en marxa des de l'inici tots els aspectes definits en el model d'atenció a la infància i l'adolescència en situacions de violència masclista des del dispositiu públic de serveis socials de la ciutat en compliment del que estableix la Mesura de govern corresponent (26/4/2013) i va ampliar els perfils de les persones usuàries a partir del 2014.

Ofereix assessorament a professionals i a persones de l'entorn de les víctimes. Disposa d'un equip multidisciplinari que ofereix una atenció integral per treballar els processos de recuperació i, alhora, és la porta d'entrada als recursos d'acolliment per a dones que viuen situacions de violència masclista i llurs fills/filles. La reducció tant de persones ateses d'urgència com de les que s'hi han adreçat per primer cop pot ser deguda a un coneixement i implementació més grans del protocol d'atenció a les violències masclistes entre els diferents serveis de l'Ajuntament de Barcelona l'any 2017.

Taula 7.7. Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA)

Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI, 2019

	2018	2019	% d'increment
Unitats familiars (unipersonals o de diversos membres)	1.673	1.596	-4,60
Dones ateses (víctimes principals de la VM)	1.491	1.345	-9,79
Persones usuàries que s'hi adrecen per primera vegada	649	550	-15,25
Persones ateses per via d'urgència (casos)	148	175	18,24



El SARA va atorgar 156.203,41 € en concepte d'ajuts econòmics per a les dones acollides dels quals 59.273,39 € corresponen als ajuts d'urgència.

Intervenció grupal amb dones, infants i adolescents

La intervenció grupal és una eina especialment útil per promoure canvis, consolidar processos de recuperació i definir projectes de vida exempts de violència. Al llarg del curs escolar 2018-2019 s'han programat 17 projectes grupals emmarcats en tres tipologies: grups psicoterapèutics, grups socioeducatius i activitats grupals. En aquesta darrera tipologia, enguany s'han iniciat les càpsules d'estiu en què van participar 65 persones a totes les activitats.

Espais d'interconsulta a professionals i serveis

Taula 7.8. Assessoraments i interconsultes a professionals

Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI, 2019

	2018	2019	% d'increment
Serveis socials municipals	154	188	22,08
Centres de serveis socials	97	98	1,03
SAS (Agència ABITS)	11	13	18,18
SIS	3	13	333,33
Persones sense sostre	5	1	-80,00
CUESB	3	5	66,67
EAIA	14	25	78,57
PIAD	3	2	-33,33
SAH	1	5	400,00
Serveis d'acollida per violència masclista	6	11	83,33
Servei de valoració de la dependència	0	2	-
Prohabitatge	11	5	-54,55
SRC i Llars amb suport Pi i Molist	0	0	-
Equip d'intervenció SICART	0	0	-
Reagrupament familiar	0	8	-
Resta de serveis del Circuit Barcelona contra la violència masclista	99	185	86,87
Total	253	373	47,43

S'han estabilitzat els assessoraments i s'ha consolidat el SARA com a servei de referència a la xarxa.

Recursos d'atenció a la infància i l'adolescència que viu violència masclista

Al llarg del 2019 s'han rebut 244 peticions (54 dones i 190 menors) d'informes i valoracions provinents tant de Fiscalia de Dona, Fiscalia de Menors (Protecció) i DGAIA.

Taula 7.9. Recursos d'atenció a la infància i l'adolescència que viu violència masclista

Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI, 2019

	2018	2019	% d'increment
Infants i adolescents atesos directament	352	376	6,82
Unitats familiars ateses per professionals d'infància i adolescència del SARA	291	330	13,40
Adolescents al SARA (sense acompanyament de persones adultes)	18	16	-11,11

Servei de Teleassistència Mòbil per Violència de Gènere (ATENPRO)

És un servei voluntari i gratuït que permet a la dona estar permanentment localitzable i en contacte les 24 hores/dia, 365 dies/any, amb professionals específicament preparats per donar resposta a les necessitats que pugui plantejar. Del total de dones amb ATENPRO el 2019, 197 van ser altes noves.

Taula 7.10. Servei de Teleassistència Mòbil per Violència de Gènere (ATENPRO)

Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI, 2019

	2018	2019	% d'increment
Dones amb servei ATENPRO	413	438	6,05

Unitat contra el Tràfic d'Éssers Humans amb finalitat d'explotació sexual (UTEH)

Abordatge del tràfic d'éssers humans des de diferents vessants, on la principal línia d'actuació és l'oferiment d'atenció a les persones víctimes o potencials víctimes de tràfic d'éssers humans (VTEH) detectades a Barcelona. Així mateix, promou i afavoreix espais de formació i sensibilització sobre el TEH que persegueix millorar la detecció que fan els diferents professionals, establir canals de coordinació unificats i incrementar els recursos disponibles a la ciutat.

Taula 7.11. Indicadors de la UTEH

Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI, 2019

	2018	2019	% d'increment
Expedients			
Actius l'1 de gener	78	97	24,36
Nous durant el període	75	109	45,33
Reoberts de períodes anteriors	2	4	100,00
Altes durant el període	77	113	46,75
Baixes durant el període	55	19	-65,45
Total unitats familiars ateses al llarg de l'any	153	209	36,60
	2018	2019	% d'increment
Persones ateses	153	209	36,60
<i>Dones</i>	133	175	-
<i>Dones trans</i>	10	13	-
<i>Homes</i>	10	21	-
Tipus d'explotació			
Laboral	11	15	36,36
Sexual	115	155	34,78
Comissió de delictes	1	3	200,00
Pràctiques anàlogues a l'esclavitud	1	2	100,00
Matrimoni forçat	3	6	100,00
Mendicitat aliena	4	6	50,00
Servei domèstic	3	4	33,33
Altres	4	10	150,00
No corroborat	0	10	-
Assessorament/representació jurídica especialitzada			
Total d'unitats familiars ateses	12	17	41,67
Unitats familiars noves	2	4	100,00
Operatius policials			
Primer semestre	1	2	100,00
Segon semestre	1	2	100,00

Activitats de cooperació, treball transversal i formació

- En el marc de la Taula interinstitucional contra el tràfic d'éssers humans, es destaca la definició d'una eina d'indicadors de detecció de víctimes de TEH-FES.
- Participació en jornades. Destaca especialment la participació per segon any consecutiu en el Live-Simulation Training Course organitzat per l'OSCE (Organization for Security and Co-operation in Europe) a Itàlia, la formació desenvolupada a 60 professionals andorrans sobre el TEH i la participació en les conclusions del projecte Justice & Last.
- Tallers de formació en matèria de TEH. S'han ofert 4 formacions especialitzades a cossos policials, entitats del tercer sector, serveis municipals i professionals de la DGAIA sobre la tasca de la UTEH i els elements per a la detecció i atenció de víctimes.
- Anualment es col·labora en la redacció de l'Informe sobre el tràfic d'éssers humans que emet el Departament d'Estat dels Estats Units.

- Durant el 2019, la Direcció de Feminismes i LGTBI conjuntament amb el Consorci de Serveis Socials (CSS) han augmentat els dispositius especialitzats d'acollida per a víctimes de TEH a Barcelona. Actualment el dispositiu municipal té 8 equipaments.
- Lamentem profundament la defunció d'una usuària del servei el març del 2019. L'Ajuntament de Barcelona s'ha personat en la causa que investiga la seva mort com a acusació popular.

Dispositiu d'acolliment per violència masclista

Acolliment per tràfic d'éssers humans

La UTEH és la porta d'entrada al Dispositiu d'acolliment per a VTEH de la ciutat i intervé des d'un context ambulatori al llarg del procés de detecció, atenció i recuperació. Els recursos d'acollida estan destinats a donar resposta a les situacions d'extrema urgència que es donen davant la detecció d'una VTEH o potencial VTEH, així com a donar cobertura als processos d'autonomia (baixa, mitjana o alta) d'aquelles VTEH que han pogut iniciar un procés de recuperació.

Taula 7.12. Quadre allotjaments/acolliments UTEH

Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI, 2019

	2018	2019	% d'increment
Persones allotjades en pensions i hotels			
Unitats familiars allotjades	26	25	-3,85
Unitats familiars acollides	28	28	0,00
Persones diferents acollides	21	14	-33,33
Dones	1	0	-100,00
Homes	4	9	125,00
Fills/filles d'acollits/ides	2	5	150,00
Persones acollides en recurs especialitzat d'emergències			
Unitats familiars acollides	26	22	-15,38
Persones diferents acollides	27	23	-14,81
Dones	26	22	-15,38
Fills/filles d'acollits/ides	1	1	0,00
Persones acollides en recurs especialitzat - Pis d'urgències¹			
Unitats familiars acollides	-	8	-
Persones diferents acollides	-	10	-
Dones	-	5	-
Homes	-	4	-
Fills/filles d'acollits/ides	-	1	-
Persones acollides en recurs especialitzat - Pis d'autonomia²			
Unitats familiars acollides	4	9	125,00
Persones diferents acollides	6	16	166,67
Dones	4	8	100,00
Homes	0	2	-
Fills/filles d'acollits/ides	2	6	200,00

1. Pis d'urgències obert maig del 2019.

2. Al llarg del 2019 s'han obert 3 pisos nous. En total són 6.

Acolliment per violència masclista

El SARA és la porta d'entrada al Dispositiu d'acolliment per violència masclista de la ciutat i el servei referent en tots els casos mentre dura l'acolliment. Un cop acabat l'acolliment, el SARA continuarà sent referent, sempre que la persona vulgui seguir abordant la violència viscuda.

Una de les actuacions de millora de la Mesura de govern de violència 2019-2023 és seguir amb l'augment del nombre de places d'acollida per a dones i llurs fills/filles víctimes de violència masclista, tant amb la incorporació de pisos municipals com amb la renovació i ampliació mitjançant l'Acord marc per a l'homologació i designació d'entitats i de fixació de les condicions dels successius contractes de serveis d'acolliment d'urgència, llarga estada i fase d'autonomia per a dones víctimes de violència masclista i els seus fills i filles.

L'augment de persones diferents allotjades o acollides es deu al creixement de la demanda d'acolliment i a l'increment de places del dispositiu.

Taula 7.13. Acolliment per violència masclista

Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI, 2019

	2018	2019	% d'increment
Total unitats familiars acollides/allotjades	238	288	21,01
Dones acollides/allotjades	238	288	21,01
Infants i adolescents acollits/ides - allotjats/ades	208	268	28,85
Altres familiars de la dona referent del cas acollits/ides - allotjats/ades	5	12	140,00

Una mateixa unitat familiar (dona sola o amb fills/filles o altres familiars) pot haver estat acollida en diferents serveis d'urgència, llarga estada i d'autonomia i pot haver canviat de recurs per motius de seguretat en ser localitzada per la persona agressora. Per aquest motiu, el sumatori de les persones acollides en les diferents fases del dispositiu no corresponen al total de persones acollides, atès que, en un mateix període, una persona pot haver estat acollida en més d'un recurs.

La davallada en les estades en els recursos d'urgència es deu a l'augment de places de llarga estada i d'autonomia, que ha suposat que no calgués allargar tant les d'urgències, a diferència de l'any 2018. L'allotjament en pensions i hotels es fa quan hi ha risc sigui elevat o risc de localització i amenaces/intimidació o agressió a la dona, a llurs fills/filles, o a qui l'estigui allotjant (familiars, amistats o altres); en aquests casos, l'Ajuntament els ha d'oferir acolliment. Aquest es prioritza en cases/pisos d'acollida públics o gestionats per entitats especialitzades, però quan estan ocupats, es fa necessari allotjar les dones i llurs fills i filles en hostals, hotels i pensions fins que queda alguna plaça disponible del Dispositiu d'acollida per violència masclista.

Taula 7.14. Acolliments i allotjaments en recursos residencials¹

Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI, 2019

	2018	2019	% d'increment
Persones allotjades en hostals, pensions i hotels	239	420	75,73
Dones	130	220	69,23
Infants i adolescents	105	188	79,05
Altres persones	4	12	200,00
Persones acollides d'urgència	281	216	-23,13
Dones	137	104	-24,09
Infants i adolescents	142	111	-21,83
Altres persones	2	1	-50,00
Persones acollides de llarga estada	152	228	50,00
Dones	74	114	54,05
Infants i adolescents	78	114	46,15
Altres persones	0	0	-
Persones acollides d'autonomia	61	88	44,26
Dones	29	42	44,83
Infants i adolescents	32	46	43,75
Altres persones	0	0	-

1. Una mateixa persona pot haver estat acollida en diferents recursos al llarg de l'any. Per tant, les dades d'aquesta taula no es poden sumar.

Taula 7.15. Estades en els recursos d'urgència

Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI, 2019

	2018	2019	% d'increment
Allotjaments en pensions, hotels i hostals	7.432	21.395	1,88
Acolliments d'urgències	13.778	12.841	-0,07
Acolliments de llarga estada	27.228	31.367	0,15
Acolliment d'autonomia	18.027	20.124	0,12
Total	66.465	85.727	0,29

- **Acolliment d'urgència per violència masclista**

Taula 7.16. Acolliment d'urgència¹

Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI, 2019

	2018	2019	% d'increment
Centre Municipal d'Acolliment d'Urgència per Violència Masclista (CMAU-VM)			
<i>Dones</i>	66	58	-12,12
<i>Fills i filles</i>	71	74	4,23
<i>Altres familiars de la dona</i>	2	1	-50,00
Casa d'acollida SIRGA²			
<i>Dones</i>	21	10	-52,38
<i>Fills i filles</i>	26	16	-38,46
Casa d'acollida Casa la Jove			
<i>Dones</i>	32	22	-31,25
<i>Fills i filles</i>	19	3	-84,21
Càritas (Montserrat)			
<i>Dones</i>	17	14	-17,65
<i>Fills i filles</i>	23	18	-21,74
Casa d'acollida Lligam³	0	0	-

1. Una mateixa persona pot haver estat acollida en diferents recursos al llarg de l'any. Per tant, les dades no es poden sumar.

2. La casa d'acollida SIRGA és un recurs residencial que va obrir les seves portes el setembre del 2017.

3. Durant el 2018, la casa d'acollida Lligam no ha disposat de places d'urgències homologades.

Centre Municipal d'Acolliment d'Urgència per Violència Masclista (CMAU-VM)

És un servei residencial d'urgència amb caràcter confidencial per a dones que viuen violència masclista, llurs fills/filles de qualsevol edat i altres persones dependents, en funcionament 24 hores/dia i 365 dies/any, que disposa d'un equip multidisciplinari, integrat per professionals de l'educació social, psicologia i treball familiar, on s'aporta un espai de protecció, reflexió i acompanyament. Disposa de deu habitacions amb una capacitat màxima per a 27 persones (10 dones i 17 fills/filles o altres persones dependents de la dona).

La mitjana d'estada va ser de 73,7 dies, quan el criteri fixat com a estada màxima d'urgència és de 30 dies, principalment per falta de disponibilitat de places en serveis d'acolliment de llarga estada o d'autonomia.

Taula 7.17. Centre Municipal d'Acolliment d'Urgència per Violència Masclista (CMAU-VM)

Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI, 2019

	2018	2019	% d'increment
Serveis prestats			
Ingressos registrats	60	48	-20,00
Unitats familiars diferents acollides	67	57	-14,93
<i>Dones</i>	66	57	-13,64
<i>Fills i filles</i>	71	70	-1,41
Total persones diferents acollides (dones + fills/filles i altres familiars)	139	127	-8,63
Sortides registrades	57	48	-15,79
Casos en actiu el 31 de desembre	10	10	0,00
Àpats servits (esmorzars, dinars, berenars i sopars)	27.464	30.156	9,80
Ajuts econòmics d'urgència tramitats	644	978	51,86
Import dels ajuts econòmics d'urgència (€)	6.442,38	7.187,55	11,57
Altres dades			
Mitjana dies per completar l'exploració, valoració i orientació dels casos	20,62	20,71	0,44
Mitjana anual d'ocupació del CMAU-VM	1	1	2,77
Estada mínima (en dies)	1	2	100,00
Estada màxima (en dies)	190	184	-3,16
Estada mitjana (en dies)	59,61	73,70	23,64

Acolliment de llarga estada

S'activa un cop acabat l'acolliment d'urgència i realitzada l'exploració, valoració i orientació inicials. Les cases d'acollida de llarga estada ofereixen atenció permanent durant 24 hores/dia, 365 dies/any.

Taula 7.18. Acolliment de llarga estada¹

Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI, 2019

	2018	2019	% d'increment
Casa d'acollida per violència masclista (CA-VM)			
<i>Dones</i>	21	25	19,05
<i>Fills i filles</i>	25	30	20,00
Casa d'acollida Lligam			
<i>Dones</i>	16	18	12,50
<i>Fills i filles</i>	13	14	7,69
Casa d'acollida Llar de Pau			
<i>Dones</i>	5	0	
<i>Fills i filles</i>	7	0	
Casa d'acollida Casa la Jove			
<i>Dones</i>	16	18	12,50
<i>Fills i filles</i>	10	6	-40,00
Càritas (Gavines)			
<i>Dones</i>	8	14	75,00
<i>Fills i filles</i>	15	25	66,67
Casa d'acollida SIRGA²			
<i>Dones</i>	18	22	22,22
<i>Fills i filles</i>	26	38	46,15
Pisos VM i Drogues (Espai Ariadna)			
<i>Dones</i>	9	17	88,89
<i>Fills i filles</i>	0	1	

1. Una mateixa persona pot haver estat acollida en diferents recursos al llarg de l'any. Per tant, les dades no es poden sumar.

2. La casa d'acollida SIRGA és un recurs residencial que va obrir les seves portes el setembre del 2017.

Acolliment d'autonomia

Permet seguir el procés iniciat en els serveis d'acolliment de llarga estada amb l'objectiu de facilitar l'autonomia personal, independència i la integració sociolaboral.

Taula 7.19. Acolliment d'autonomia¹

Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI, 2019

	2018	2019	% d'increment
Pisos d'acollida per violència masclista (PA-VM)			
<i>Dones</i>	18	16	-11,11
<i>Infants i adolescents</i>	12	15	25,00
Pis Llar de Pau			
<i>Dones</i>	2	5	150,00
<i>Infants i adolescents</i>	4	5	25,00
Pis Associació ProHabitatge²			
<i>Dones</i>	5	12	140,00
<i>Infants i adolescents</i>	10	22	120,00
Pis Associació Provivienda³			
<i>Dones</i>	5	9	80,00
<i>Infants i adolescents</i>	3	4	33,33

1. Una mateixa persona pot haver estat acollida en diferents recursos al llarg de l'any. Per tant, les dades no es poden sumar.

2. Els pisos de l'Associació ProHabitatge es van homologar en data 1 de desembre de 2017.

3. Els pisos de l'Associació Provivienda es van homologar en data 1 de desembre de 2017, però no van acollir persones fins al 2018.

Servei d'Atenció a Homes per a la promoció de relacions no violentes (SAH)

És un servei d'atenció i informació municipal adreçat a tots aquells homes que exerceixen o han exercit qualsevol tipus de violència masclista, amb l'objectiu principal de treballar amb ells per facilitar-los eines perquè es relacionin de manera més respectuosa i igualitària. També treballa en la línia de prevenció i sensibilització a través del programa "Canviem-ho", amb accions dirigides a professionals i a la ciutadania en general, especialment als homes de la ciutat.

Programa SAH Atenció

Taula 7.20. Persones ateses per programa

Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI, 2019

	2018	2019	% d'increment
SAH Homes	290	385	32,76
<i>Homes</i>	216	312	44,44
<i>Dones (parelles o exparelles) entrevistades</i>	74	63	-14,86
SAH Pares	51	53	3,92
SAH Joves	21	20	-4,76
Total persones ateses presencialment	362	448	23,76

El principal increment es troba en el programa general, SAH Homes, dedicat especialment a treballar les violències en l'àmbit de la parella. En el cas de les dones ateses, l'objectiu és valorar el risc de violència, vincular-les a serveis específics de la xarxa d'atenció a la violència masclista i col·laborar amb el servei en el seguiment del tractament dels homes.

Taula 7.21. Sol·licituds d'atenció al SAH

Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI, 2019

	2018	2019	% d'increment
SAH Homes	228	282	23,68
SAH Pares	26	21	-19,23
SAH Joves	15	12	-20,00
Total	269	315	17,10

Activitats realitzades al SAH

Les atencions s'extreuen de les entrevistes fetes pels professionals amb els homes. La mitjana d'entrevistes d'un usuari al servei és de 5 visites.

Taula 7.22. Entrevistes i sessions realitzades al SAH

Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI, 2019

	2018	2019	% d'increment
Entrevistes/atencions individuals (acollida, tractament i seguiment)	1.358	1.753	29,09
Homes i dones	1.054	1.437	36,34
Pares	188	210	11,70
Joves	116	106	-8,62
Atencions grupals (sessions)	119	126	5,88
Sessions grupals Homes	100	104	4,00
Sessions modulars Homes	19	22	15,79

Projecte de prevenció "Canviem-ho. Homes per l'equitat de gènere"

El 2019 s'han seguit mantenint els mateixos projectes i s'ha apostat per organitzar-los anualment per facilitar-ne la gestió.

Projectes de desenvolupament

- Grups d'homes per una paternitat responsable, activa i conscient. L'any 2019 s'han organitzat 9 grups, s'han fet 72 sessions i hi ha hagut 148 participants.

- Centres de menors del CSSBcn. El 2019 s'han consolidat els espais d'assessorament i s'han iniciat tallers en matèria de relacions afectives i sexualitat.
- S'ha continuat amb el recurs pedagògic fent-ne difusió a les sessions informatives i s'ha establert com a recurs bàsic per a les accions d'atenció a la ciutadania.
- **Accions adreçades a la ciutadania**

Solen dividir-se en accions de sensibilització i prevenció. Les activitats de sensibilització són xerrades, comunicacions o taules rodones; en canvi, els tallers són accions més dirigides a la prevenció.

Taula 7.23. Accions de sensibilització

Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI, 2019

Assistents	2018	2019	% d'increment
Accions			
Unitats anuals	10	23	130,00
Total assistents	727	1.792	146,49
<i>Homes</i>	285	973	241,40
Treball grupal (tallers i intervenció grupal)			
Unitats anuals	43	35	-18,60
Sessions anuals	133	111	-16,54
Assistents (usos)	1.624	1.513	-6,83
<i>Homes</i>	1.509	1.306	-13,45

- **Accions adreçades a professionals**

Les principals formacions tenen a veure amb l'eix de les prevencions de les violències masclistes, especialment relacionades amb les relacions afectives, a partir de la desconstrucció de la masculinitat.

Taula 7.24. Grups de treball i formació a professionals

	2018	2019	% d'increment
Sessions anuals	36	39	8,33
Assistents	464	731	57,54

Agència ABITS

L'Agència ABITS per a l'Abordatge Integral del Treball Sexual desenvolupa i gestiona projectes i serveis per aconseguir l'apoderament de les dones que exerceixen el treball sexual i l'accés als seus drets en plena igualtat. Actua en quatre àmbits: atenció a les dones que exerceixen treball sexual a la via pública; atenció a les dones que exerceixen treball sexual en espais tancats (locals, clubs i pisos); disseny i implementació de programes per a la formació i la recol·locació laboral, i coordinació d'actuacions en l'àmbit institucional i comunitari.

Servei d'Atenció Socioeducativa (SAS)

És un servei que l'Ajuntament posa a disposició de les dones que exerceixen treball sexual, especialment aquelles que ofereixen i negocien els serveis a la via pública. És un servei interdisciplinari que ofereix atenció al medi obert i a l'oficina en l'àmbit social, jurídic i psicològic.

En les sortides a la via pública s'ha dut a terme una atenció de proximitat amb l'objectiu d'acostar-se a les necessitats de les dones, donar-los resposta perquè assoleixin les seves prioritats, així com aprofitar l'espai de carrer per fer intervenció comunitària:

- S'han fet 18.766 contactes amb dones, xifra que representa un 10% menys respecte al 2018.
- S'han dut a terme 11.729 intervencions educatives (12.381 el 2018).
- La mitjana de la presència de dones al carrer en les sortides efectuades oscil·la entre 25 i 43

dones. Augmenta la presència de dones a la zona de Ciutat vella en franja diürna; i disminueix a Ciutat Vella a la nit, Les Corts i Vila Olímpica, i ho fa de manera significativa a la zona de les Rambles.

Quant a l'atenció a l'oficina, el 2019 s'han atès 426 dones, xifra que es manté similar a la del 2018. El nombre de les coordinacions efectuades amb altres serveis ha estat de 9.776.

Respecte a la procedència de les dones, la majoria són dones migrades (87,85%, del total); les dones d'origen nigerià ateses al servei és manté elevat, i representa el 38,98% del total. Es consolida l'augment en la presència de dones d'origen colombià ateses pel servei amb un 6,5% i augmenta també el de les dones espanyoles amb el percentatge més alt dels darrers anys (12,15% en comparació amb el 9,72 % de l'any 2018).

Taula 7.25. Indicadors del Servei d'Atenció Socioeducativa (SAS)

Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI, 2019

	2018	2019	% d'increment
Contactes totals a la via pública ¹	17.516	18.766	7,14
Intervencions educatives (carrer i oficina)	17.313	17.449	0,79
Dones diferents ateses	438	426	-2,74
Coordinacions amb altres serveis	9.904	9.776	-1,29
Demandes detectades	44.370	58.738	32,38
Demandes principals	2018 (%)	2019 (%)	% d'increment
Dret a la salut	19,22	19,78	2,91
Drets sexuals ²	7,55	6,40	-15,23
Dret a l'educació i la formació	4,86	3,60	-25,93
Drets econòmics i laborals	28,75	30,76	6,99
Dret a l'accés a la justícia	5,19	4,67	-10,02
Drets de ciutadania i lliure circulació	5,20	3,16	-39,23
Dret a la integritat física, psicològica i moral ³	12,17	16,66	36,89
Dret a una vida sense violència masclista	7,56	6,72	-11,11
Dret a la informació	8,09	7,91	-2,22

1. Per poder comparar les dades, l'any 2018 s'han tingut en compte els contactes i les intervencions educatives, ja que és com es comptabilitzava fins al 2017.

2. Abans del 2018 estaven recollits majoritàriament dins "Dret a la salut" per atenció ginecològica.

3. Abans del 2018 no es recollia aquest indicador.

Al llarg del 2019 es van dur a terme 2.227 entrevistes socioeducatives i s'ha acompanyat 914 dones a diferents serveis (públics o privats) a fi que coneguin nous recursos del territori i així poder fer una derivació reeixida. De les 426 dones ateses pel servei, 101 van rebre atenció psicològica, i en referència a l'assessorament jurídic, el van rebre 161 dones, xifra que representa el 37,8% de totes les dones ateses pel SAS.

En l'atenció en medi obert, l'equip professional observa, recull, analitza i genera estratègia d'intervenció enfront de les dinàmiques de TEH que són presents al carrer sempre en coordinació amb els agents especialitzats com la UTEH i els cossos de seguretat.

Finalment, cal destacar que sis dones amb els requisits per regularitzar la seva situació administrativa mitjançant l'arrelament social han participat en els plans d'ocupació de Barcelona Activa.

Atenció integral a dones que exerceixen el treball sexual en espais tancats

S'ha continuat treballant mitjançant els projectes iniciats anteriorment. El projecte d'El Lloc de la Dona - Germanes Oblates "De portes endins" va atendre 199 dones i es van visitar de manera regular 17 espais. El projecte de la Creu Roja "Atenció integral a dones que exerceixen el treball sexual a espais tancats" va atendre 352 dones de 89 espais. Genera, amb el projecte "Prostitució des d'una perspectiva de drets - Integras", va atendre 261 dones i van visitar 31 espais tancats.

La nacionalitat de les dones ateses en espais tancats difereix de les que exerceixen el treball sexual a la via pública; principalment migrades i d'origens diversos; majoritàriament provinents de l'Amèrica

Llatina i en menor mesura de l'Europa de l'Est (principalment de Romania); i d'Europa (principalment d'Espanya). Cal destacar un augment considerable de les dones ateses provinents de Colòmbia.

Millora de l'ocupabilitat

Mitjançant els 4 programes d'aquest eix es van atendre 403 dones. En total, 107 dones han aconseguit 160 feines, i van ser 90 les que van aconseguir feina mitjançant 123 contractes laborals (algunes de les feines i dels contractes han estat renovacions tant de contractes iniciats el 2018 com de contractes iniciats el 2019).

A finals del 2019 es posa en marxa el Pla laboral ABITS, dispositiu conjunt de l'Agència ABITS i de Barcelona Activa que aglutina els projectes sociolaborals i de formació professionalitzadora per a la millora ocupacional de treballadores sexuals duts a terme per entitats que reben subvenció de l'Ajuntament (actualment, Fundació SURT, Anem per Feina, El Lloc de la Dona i Metges del Món).

Altres projectes socials

La Fundació Àmbit Prevenció desenvolupa el projecte "Atenció social a urgències intermèdies a dones que exerceixen la prostitució en situació de desigualtat social", mitjançant el qual es van atendre 188 dones (156 dones cis i 32 dones trans).

Altres actuacions de l'Agència ABITS

S'ha donat continuïtat al grup de treball de salut sexual i reproductiva i s'ha iniciat l'espai de coordinació i contrast amb entitats d'atenció en espais privats per a l'anàlisi qualitativa de la intervenció, així com un espai amb les entitats que intervenen al carrer, per tal de fer una anàlisi conjunta de les dinàmiques, necessitats i estratègies als diferents territoris.

S'ha posat en marxa el protocol d'informació sobre drets a les dones durant el procés de precintaments de pisos, locals i *meublés*.

Quant a l'espai públic, s'ha consolidat la Taula d'urgència de violències masclistes comunitàries a treballadores sexuals, espai de coordinació d'actuacions dels diferents actors (districtes, GUB, MMEE, ABITS, entitats socials i dones treballadores sexuals) davant una situació urgent de violència masclista, als districtes de Ciutat Vella i les Corts. També, l'Agència ABITS ha participat en les reunions de la Taula d'Estiu d'espai públic del districte de Ciutat Vella.

Dins del marc del programa Carolines, s'han treballat indicadors d'entitats que també donen atenció a persones trans treballadores sexuals per visibilitzar i poder recollir la realitat de la intervenció.

Espais de coordinació

Circuit Barcelona contra la violència masclista (CVM-BCN)

L'Ajuntament de Barcelona i el CSBcn impulsen des del 2001 el CVM-BCN, amb la finalitat de posar en marxa estratègies de coordinació interinstitucional entre diferents àmbits i professionals que intervenen a la ciutat en matèria de violència masclista. Al Circuit hi participen professionals de l'IMSS, EAIA, Consorci de Serveis Socials, CEB, CSBcn, Mossos d'Esquadra, Departament de Justícia i Ajuntament de Barcelona (SARA, PIAD, Agència ABITS, SAH, Guàrdia Urbana i districtes).

El 2019 el Circuit ha centrat la seva acció a seguir implantant millores organitzatives, vetllar pel correcte desplegament de tots els òrgans del CVM-BCN i planificar la metodologia de funcionament, l'organització i els objectius de l'any 2020.

El **Grup Motor** s'ha anat consolidant com l'espai de treball i estratègia tècnica, igual que la **Taula de referents territorials** com l'espai amb funcions d'intercanvi d'experiències, transmissió d'acords i de planificació general, un espai propi de les persones referents dels 10 circuits territorials. S'han desenvolupat 48 sessions de treball que han estat enfocades a la connexió i el diàleg entre les i els professionals per fer efectiva la lluita contra les violències masclistes, la formació interna, fer una reflexió profunda i consensuar els objectius de l'any 2020.

En el marc del CVM-BCN s'han organitzat formacions sobre el Protocol de valoració del risc RVD i sobre el Procés de recuperació en VM, amb un total de 308 professionals formats.

Les sessions plenàries del Circuit s'han consolidat com un espai formatiu sobre l'abordatge de la violència sexual a la ciutat de Barcelona i sobre les mutilacions genitals femenines.

Destaca la constitució d'un grup de treball format per professionals dels diferents serveis que ha elaborat el document informatiu (díptic) **Festes lliures de violència sexual**.

Pel que fa als circuits territorials, el CT de Nou Barris ha fet un document de recomanacions per a l'abordatge de situacions de VM als centres educatius i un altre homogeneïtzant la derivació interserveis. El CT de l'Eixample ha elaborat un full de recollida de dades de cada servei. El CT de Ciutat Vella ha treballat l'abordatge de l'accés de dones amb consum als serveis específics de VM. El CT de Sant Andreu ha organitzat una jornada per donar a conèixer la seva tasca.

Acord Ciutadà per una Barcelona lliure de violència vers les dones

S'ha arribat a 802 entitats adherides, de les quals 24 s'hi van sumar el 2019. S'hi han desenvolupat 46 tallers per a 25 entitats diferents. Els participants han estat 847, amb una davallada significativa respecte al 2018 relacionada amb l'inferior nombre de tallers sol·licitats. Destaca la realització de tallers en 19 centres educatius. Les temàtiques tractades preferentment són les relacionades amb la coeducació i l'orientació afectivosexual, sobretot les que s'adrecen al públic adolescent i les seves persones adultes de referència.

Protocol de dol de ciutat contra les violències masclistes

Durant el 2019 no ha calgut activar el Protocol de dol de ciutat contra les violències masclistes.

Pla estratègic contra el sexisme a la ciutat

Va ser aprovat el 2017 i articula el sistema de prevenció i les actuacions desenvolupades durant el 2018, tot i que algunes tenen un recorregut previ que s'inicia abans de la seva aprovació.

- Dins de l'Eix Coneixement, Avaluació i Recerca s'han portat a terme actuacions per avançar en l'objectiu de promoure la recerca amb perspectiva interseccional en matèria de prevenció del sexisme per tal de conèixer amb més profunditat la realitat de la ciutat. L'IMEB ha organitzat activitats orientades a potenciar la sensibilització, la reflexió i presa de decisions de professionals d'escoles bressol en relació amb l'educació basada en la igualtat incorporant la perspectiva interseccional que ha permès desenvolupar formació específica i la promoció d'un grup de treball de coeducació. S'ha fet una valoració d'impacte de la formació feta el curs 2017-2018.
- També es destaca l'aportació del Departament de Joventut donant suport a campanyes impulsades pels punts JIP, "Jove, informa't i participa", i accions des dels serveis per a adolescents i famílies, i Aquí Parlem del Centre per a Famílies amb Adolescents. S'ha desenvolupat formació des del Centre de Recursos per a les Associacions Juvenils amb perspectiva de gènere adreçada a entitats.
- Dins de l'Eix Incidència Ciutadana, cal destacar la formació en comunicació no sexista al personal tècnic de l'Ajuntament i la guia de recomanacions de gènere per als centres cívics del districte de l'Eixample. S'ha consolidat la revisió dels criteris d'avaluació i aplicació del nomenclàtor de la ciutat per tal d'incrementar la visibilitat de la diversitat de dones. També està arrelada la promoció de campanyes publicitàries i creacions artístiques amb voluntat d'incidència ciutadana.
- Pel que fa a les accions de prevenció i de sensibilització ciutadana per a totes les formes i àmbits del sexisme, ja hi ha una gran part assolida per allò que correspon als premis que s'emmarquen en les diades internacionals del 25 de novembre i del 8 de març.
- En relació amb la consolidació i l'execució de protocols de prevenció i detecció del sexisme, cal destacar que s'han adherit (per mitjà d'un conveni) nous espais per a l'aplicació del "Protocol 'No callem' contra les agressions i els assetjaments sexuals en espais d'oci nocturn privat", i es disposa de 36 espais.

- Enguany s'ha repetit la instal·lació de punts lila, en el context de Barcelona Antimasclista, en els grans esdeveniments musicals i festius de ciutat en el marc de la Mercè, Lali Jove i Front Marítim.
- Dins de l'Eix Formació i Educació, cal esmentar la consolidació del treball desenvolupat amb les escoles bressol (IMEB) que han format part del pilot de la Xarxa d'escoles, i s'han incorporant dues escoles més al projecte el curs 2019-2020. També es troba en procés la generalització del programa Escoles per la Igualtat i la Diversitat (vegeu l'apartat específic).
- Es destaca que s'ha encetat l'elaboració d'una guia pedagògica i metodològica per al tractament de l'LGTBI-fòbia i els processos trans als centres educatius, amb orientacions, pautes i acompanyament.

XXV Audiència Pública als Nois i Noies de Barcelona: "Educant en la igualtat"

Per indicació de l'Alcaldia, l'IEMB convoca l'Audiència Pública als Nois i Noies de Barcelona des del curs 1994-1995, com una forma de participació que dona veu a més de mil infants i adolescents d'entre 11 i 17 anys d'escoles, instituts i centres d'educació especial de la ciutat que es comprometen i fan propostes a l'Ajuntament, alhora que els permet educar-se en la pràctica de la participació cívica.

El curs 2019-2020 el projecte disposa del partenariat de la nostra Direcció per tal d'impulsar una mirada feminista i, entre d'altres, analitzar la presència del masclisme i el sexisme en l'entorn quotidià, per desenvolupar una opinió crítica, o identificar les estratègies per prevenir les relacions abusives, la violència masclista i la discriminació per diversitat de gènere i orientació sexual. El projecte es desplega a través de diferents activitats educatives per promoure l'intercanvi d'idees, estimular el pensament crític i elaborar propostes i solucions raonades i raonables, i engloba un nombre aproximat de 1.800 noies i nois que pertanyen a 36 centres educatius dels 10 districtes. Hi ha un projecte d'audiència en cada un dels diferents districtes a més del de ciutat.

Programa LGTBI

Centre Municipal de Recursos LGTBI

Entre els objectius prioritaris del Pla municipal per a la diversitat sexual i de gènere 2015-2020, es "considera fonamental establir un centre municipal de recursos LGTBI que exerceixi de referència a l'hora d'oferir informació i atenció especialitzada, i que actuï coordinadament amb la resta de serveis públics, municipals i d'altres i associatius [...] com espai de trobada, de generació d'activitats i de foment de l'associacionisme LGTBI" (Eix. B). És per aquest motiu que el 19 de gener de 2019 es va inaugurar el Centre LGTBI de Barcelona, situat al carrer del Comte Borrell, 22. A la jornada de portes obertes hi van participar més de 10.000 persones. Una setmana després de l'acte d'inauguració, l'equipament va patir un acte feixista i va aplegar al voltant de 1.000 persones en la manifestació de rebuig.

La gestió del centre va a càrrec de la Plataforma d'Entitats LGTBI de Catalunya mitjançant un conveni de gestió cívica de caràcter bianual, del període d'1 de juny de 2018 a 31 de maig de 2020, prorrogable fins a un màxim de 2 anys.

Els objectius del Centre LGTBI de Barcelona són els següents:

- Ser un centre municipal de referència en l'àmbit LGTBI a Barcelona, i pioner a Catalunya.
- Disposar d'informació, serveis i programes en matèria LGTBI, per fomentar l'accés al dret efectiu a la diversitat sexual i de gènere.
- Ser un espai obert a tota la ciutadania per avançar en la defensa dels drets LGTBI, així com en la prevenció i eradicació de les LGTBI-fòbies.

El Centre disposa dels serveis i programes següents:

- Serveis d'atenció directa a persones LGTBI, de manera individual, grupal i familiar:

- Servei d'informació i dinamització
 - Servei d'acollida personal i familiar
 - Servei d'assessorament psicològic
 - Servei d'orientació legal i jurídica
 - Servei d'assessorament laboral
 - Servei d'informació socio sanitària
 - Servei d'atenció a persones trans i intersexuals
- Programació permanent d'activitats culturals i de sensibilització, obert a la ciutat, amb l'objectiu de promoure els drets LGTBI a través de la creació cultural i artística, i prevenir accions discriminatòries.
 - Programa de suport al moviment LGTBI. Algunes d'aquestes organitzacions són residents a l'equipament i d'altres l'utilitzen de manera puntual per fer-hi activitats o oferir serveis. El centre dona suport a l'activitat de grups emergents i afavoreix noves iniciatives cíviques i associatives que promoguin la diversitat sexual i de gènere.
 - És la seu del Centre de Documentació Armand de Fluvià.

Demandes d'informació

S'han recollit **3.158 demandes** d'informació; el 47,3% han estat presencials i el 52% per via telemàtica. Informacions generals sobre la dinàmica del centre i per a la gestió de la cessió d'espais o serveis propis o d'entitats residents o no.

Servei de primera atenció

Les demandes de primera atenció han atès 309 persones: 44 persones han rebut assessorament psicològic; 39 persones han utilitzat els serveis d'assessorament per a persones trans; 54 persones han tingut assessorament jurídic i 208 persones han necessitat una atenció especialitzada un cop esgotada la primera atenció, de manera que s'han realitzat 214 derivacions i 101 coordinacions.

Activitats

Durant l'any 2019, **20.565 persones** han participat en les activitats que ha ofert l'equipament. De les **503 activitats** que es van desenvolupar al llarg de l'any, cal destacar el següent:

- El 12,5% han estat de programació directa del centre, atenen cicles, festa i altra programació d'oportunitat comunitària, en col·laboració amb la Xarxa de Biblioteques públiques i d'altres.
- El 45,5%, programació d'entitats i grups que fan ús del centre per a la seva programació però que no tenen residència al centre.
- El 42%, programació de les entitats que són residents al centre.

Programació cultural del Centre LGTBI

S'han estructurat quatre cicles temàtics amb un programa públic relacionat, que conté diàlegs, taules rodones, clubs de lectura, programació de pel·lícules entorn de la temàtica, rutes temàtiques i altres formats (música, poesia o d'altres):

- 1. Visibilitat trans.** Exposició: "Cossos en transició" de Mar C. Llop
- 2. Visibilitat lèsbica.** Exposició: "Lesbianes i molt més" d'Hanna Jarzebek

3. **“Barcelona - Stonewall: un viatge d’anada i tornada”**. Exposició: Producció pròpia en col·laboració amb l’LGTB Center de Nova York
4. **“Gent Positiva. VIH i sida, relats locals d’una història global”**

Centre de Documentació Armand de Fluvià

El servei va ser operatiu després d’endreçar els materials a partir de finals del mes de juny. Un total de 100 persones han sol·licitat l’ús del servei amb 171 consultes.

Servei de comunicació

S’ha dissenyat tota la línia gràfica de l’equipament, posada en marxa del web i xarxes socials amb campanyes de comunicació genèriques i per cada cicle temàtic de programació.

S’han fet diverses accions exteriors de visibilitat (inauguració; La Petonada, 17 de maig a Nou Barris, 28 de juny amb estand al Pride, 19 d’octubre *BCN International Community Day*, Orgull de la Trini i FOKarmel).

Participació

- En el Grup de Treball Ocupació i Col·lectiu Trans de la Xarxa de Municipis LGTBI de Catalunya. S’han treballat dues guies que lidera Barcelona Activa amb la participació dels membres de la xarxa i que s’editaran el 2020, així com en la comissió de preparació de la Jornada Ocupació i col·lectiu trans*.
- Jornada de treball amb el Departament de Joventut.
- Coordinació amb la DGAIA per respondre a la demanda sobre l’atenció a adolescents/joves tutelats trans* tutelats per l’esmentada Direcció.
- Grup de contrast, guia contra l’assetjament LGTBI. Participació en el grup de contrast per a l’elaboració de la guia contra l’assetjament LGTBI.
- Col·laboració en l’organització de l’acte “1969-2019: 50 anys de lluita per la visibilitat i la no-discriminació” que va tenir lloc l’11 d’octubre.

Xarxes i projectes de ciutats (locals i internacionals)

7th Annual meeting of the Rainbow Cities Network 24-25 d’octubre de 2019 – City Hall, Ville d’Esch-sur-Alzette (Luxemburg)

L’Ajuntament de Barcelona és membre efectiu de la International Rainbow Cities Network des del maig del 2016. Els objectius d’aquesta xarxa són promoure la inclusió del col·lectiu LGTBI, millorar la visibilitat de les accions LGTBI, i intercanviar el coneixement i les experiències relacionades amb les polítiques LGTBI aplicades. Està formada per 32 ciutats europees i dues ciutats llatinoamericanes (Sao Paulo i Ciutat de Mèxic). I es preveu la incorporació de més ciutats el 2020.

El 2019 es realitza la trobada anual a Luxemburg a la Ville d’Esch-sur-Alzette (Luxemburg).

Els principals temes treballats són els següents: Xarxes LGTBI (RNC NL, Egides, Global Parliament Of Mayors, Bundesnetzwerk Komm. LSBTIQ Stellen, DE); models centres LGTBI i la conferència: “Supporting Global Change for Equality through Global Actions”.

Xarxa de Municipis LGTBI de Catalunya

La ciutat de Barcelona és membre oficial de la Xarxa de Municipis LGTBI de Catalunya des del 2018. La xarxa és una associació d’ajuntaments de Catalunya amb polítiques LGTBI, tot i que també en formen part altres nivells administratius com els consells comarcals i la Generalitat de Catalunya. La seva finalitat és fomentar que els pobles i les ciutats de Catalunya impulsin polítiques públiques adreçades a avançar en el respecte i reconeixement de les diverses identitats i expressions de

gènere, així com de les diverses orientacions afectives i sexuals, lluitant obertament contra l'LGTTBI-fòbia.

Projecte Metròpolis: “Interseccionalidad en las políticas LGBTI metropolitanas”

Té per objectiu produir coneixement de les diferents ciutats implicades sobre les respectives polítiques locals LGTTBI des d'un enfocament interseccional i l'elaboració d'un manual de polítiques LGTTBI interseccionals. Hi participen les ciutats de Berlín, Buenos Aires, Mèxic, Medellín, Montevideo i Barcelona. El 2019 s'ha realitzat la quarta i darrera trobada de ciutats del projecte que s'ha celebrat a Berlín. La “*Guía para la incorporación de la interseccionalidad en las políticas de diversidad sexual y de género*” és un dels resultats d'aquest projecte.

Documentació especialitzada (informes i recerca)

S'ha actualitzat la segona edició de la Guia Trans i s'ha elaborat i publicat la “*Guía para la incorporación de la interseccionalidad en las políticas de diversidad sexual y de género*”.

Formació interna sobre temes LGTTBI

El 2019 ha tingut lloc la tercera edició sobre la formació “La mirada interseccional: com abordar els eixos de desigualtat des de l'Administració Pública”, amb l'objectiu d'aportar coneixement sobre perspectiva de gènere, interculturalitat i LGTTBI, i introduir el concepte d'interseccionalitat com a eina per entrellaçar perspectives, de manera que aportí una mirada necessària, més àmplia i precisa a l'hora de desenvolupar projectes locals.

Actes de visibilització i reivindicació dels drets del col·lectiu LGTTBI

Els actes han estat els següents:

- Dia Internacional de l'Holocaust.
- Dia de la visibilitat trans*: organitzat per l'entitat GAG al districte de Sant Andreu.
- Presentació de la Guia de la sexualitat.
- Dia Internacional contra l'LGTTBI-fòbia a la plaça Major de Nou Barris. Organitzat pel Districte amb el suport del CMLGTTBI i les entitats LGTTBI del districte en el marc de la seva festa major. Lema: “Celebrem totxs el dia contra l'lgtti+fòbia”.
- Penjada del penó amb l'arc de Sant Martí per la diada per l'alliberament sexual i de gènere.
- Dia Internacional de l'Orgull LGTTBI Hi va haver dues celebracions: La Comissió Unitària 28.06 (CU28J) amb la manifestació sota el lema: “50 anys de Stonewall, seguim la revolta”, i la Pride 2018 per celebrar el Dia de l'Orgull dedicat a les famílies LGTTBI amb el lema “*We are family*”.
- Trans: per temes de seguretat pública es va decidir cancel·lar l'acte.
- Acte en memòria de la transsexual Sònia Rescalvo Zafra per commemorar el seu record, a la glorieta del parc de la Ciutadella on va ser assassinada i que ara porta el seu nom. Es va repartir un punt de llibre amb un QRS sobre el que la Sònia va ensenyar.

Subvencions i convenis

Subvencions

- Es manté el pressupost destinat a l'àmbit V. LGTTBI, amb una dotació de 145.000,00 €.
- Augmenta lleugerament el nombre de projectes presentats (de 65 a 68 projectes), dels quals se n'han pogut subvencionar un 76,4 %.

- La modalitat Wa. Sensibilització ciutadana i visibilització, es manté com l'opció majoritària on es presenten el 62 % de les propostes. Les altres dues modalitats Wb i Wc es mantenen en percentatges.
- Dels 68 projectes valorats, 15 són noves propostes de noves entitats.
- Es detecta un augment de projectes nous vinculats a àmbits específics: 8 de relacionats amb l'educació no formal i materials pedagògics i 3 amb les arts o artístic.
- Subvencions nominatives. Comissió Unitària 28 de juny: 16.000€ (anual).

Convenis

S'han mantingut els convenis bianuals següents:

- CJB - Import 2016: 10.000,00 € (anual) *18.500€ dels quals 9.000,00 € LGTBI*
- Conveni Hispano- SIDA – Import 3000 € + 3000 € Departament de Salut (anual)

Suport a entitats de dones

Subvencions

Dins l'àmbit Dones de la convocatòria general de subvencions 2019, es van destinar 379.000,00 € amb tres programes:

- Fa. Desigualtats laborals
- Fb. Violència vers les dones
- Fc. Participació política de les dones i dels moviments feministes

Les principals novetats de la convocatòria per a l'àmbit Dona són: la primera, la substitució del programa Fa. "Desigualtats interseccionals" pel Fa. "Desigualtats laborals" i, la segona, la desaparició del programa de Fd. "Atenció i assessorament a dones que exerceixen treball sexual a espais tancats" que passa a tenir una convocatòria plurianual pròpia.

Enguany s'han presentat 186 projectes, dels quals se n'ha pogut subvencionar més del 50%.

Subvencions nominatives: Plataforma Unitària contra les Violències de Gènere, 20.300,00€

Subvencions extraordinàries: Xarxa Feminista, 10.800,00 €.

Participació

Consell Municipal de les Dones de Barcelona

És l'òrgan consultiu i de participació que té com a objectiu facilitar i articular la participació política de les dones i la seva implicació en les polítiques municipals, en les qüestions del seu interès, i especialment aquelles que fan referència a la millora del benestar i de la qualitat de vida de les barcelonines.

Entre els temes tractats, destaquen els següents:

1. Balanç de mandat de polítiques feministes i LGTBI per part de la presidència.
2. Informació de l'aprovació del Reglament per l'equitat de gènere a l'Ajuntament de Barcelona. Elecció de les cinc representants de la Comissió de seguiment del reglament.
3. Accions pel Dia Internacional d'Acció per la Salut de les Dones a càrrec de la Xarxa de dones per la salut.

Els grups de treball del Consell són els següents:

- Grup de treball territorial:
 - Anàlisi dels consells de districtes.
 - Implicació per als consells de districtes del nou Reglament de participació ciutadana.
- Grup de treball sobre violències masclistes:
 - Presentació de les prioritats del mandat 2019-2023 en l'àmbit de les polítiques per a l'abordatge de les violències masclistes.
 - Debat i recollida de propostes per a l'elaboració de la nova Mesura de govern sobre violències masclistes (aprovada al Ple municipal del 29 de novembre), que actualitza, amplia i revisa les actuacions per realitzar durant els propers quatre anys.
- Grup de treball per a l'elaboració del Reglament de funcionament del Consell de les Dones de Barcelona.
 - Elaboració del document proposta de reglament i recollida d'aportacions sobre la seva composició i estructura dels òrgans col·legiats, procediments d'elecció de membres, etc.

Consell Municipal LGTBI de Barcelona

Com a òrgan consultiu i de participació, va dur a terme sessions plenàries, comissions permanents i grups de treball anuals amb la finalitat de tractar els temes d'interès per a la defensa dels drets del col·lectiu LGTBI i per al debat sobre l'aplicació de les polítiques públiques LGTBI. També va col·laborar en l'organització d'actes de reivindicació i lluita dels drets de les persones LGTBI.

Aquest 2019 s'han incorporat al Consell la Plataforma d'Entitats LGTBI de Catalunya.

Els grups de treball del Consell són els següents:

- Grup de treball Diades Internacionals LGTBI:
 - A la sessió del 5 de març s'acorda commemorar i organitzar l'Acte en memòria de la transsexual Sònia Rescalvo a la glorieta del parc de la Ciutadella. En relació amb l'organització de l'Octubre Trans*, per motius de seguretat es decideix cancel·lar-lo.
 - GdT Reglament intern del Consell Municipal LGTBI de Barcelona: l'objectiu és el d'adaptar el reglament intern al nou Reglament de participació ciutadana (RPC).

Promoció de les dones

Premis

Cal destacar els premis següents:

- **XXXIII Premi 8 de Març - Maria Aurèlia Capmany 2019.** Sota el lema "Pa i roses", la convocatòria va tenir com a finalitat donar suport als projectes que contribueixin a la sensibilització, la prevenció, la denúncia i l'afrontament de les situacions de discriminació i desigualtat de gènere en l'àmbit laboral.

El projecte guanyador del premi del jurat d'enguany va ser "Desenvolupament del projecte de La Creatura, Re(D)Productora feminista" de la Raposa del Poble Sec, SCCL. El projecte guanyador del premi del públic ha estat "Cuinant polítiques poètiques" presentat per Sindillar/Sindhogar, Sindicat de Treballadores de la Llar.

- **III Premi Joves Creadores.** El 2019, l'ICB i la Direcció de Feminismes i LGTBI, amb la voluntat de donar un nou impuls al Premi joves Creadores, iniciat el 2016, van acordar cedir la



gestió del premi al Centre de Cultura de Dones Francesca Bonnemaison, amb un conveni de col·laboració.

Sota el lema “Els nostres cossos” es convidava a construir relats fílmics sobre la relació amb el cos, visibilitzar els cossos no normatius i dissidents, i reivindicar el cos com a temple i font de plaer en sentit ampli. Es van presentar catorze curtmetratges. El premi va recaure en Laia Suru Valverde i Clara Rodríguez Arasanz pel seu treball ‘*Bellas*’ (títol provisional).

- **V Premi Jove de Còmic Sant Martí per a la prevenció i erradicació de la violència masclista.** Té com a finalitat sensibilitzar adolescents i joves en el fenomen de les violències masclistes, i implicar-los en la lluita per a l’erradicació de les discriminacions de gènere i en la creació de nous imaginaris no sexistes a través del llenguatge del còmic.

El 2019 no es va convocar, ja que es va decidir que calia modificar el calendari, i reestructurar les dates, per donar més espai al treball en instituts al territori i ampliar el període de presentació, incorporant la presentació a diferents espais de joves emblemàtics de ciutat.

- **XIV Premi 25 de Novembre - Dia Internacional per a l’Eliminació de la Violència vers les Dones.** Dins el marc de l’Acord Ciutadà per una Barcelona lliure de violència vers les dones (xarxa cívica i social), de 15.000 €, sota el lema “BCN Antimasclista i Intercultural”. El projecte guanyador va ser “*Guía de Trabajo e intervención comunitaria para el abordaje de las violencias machistas en mujeres migradas*”, presentat per la Cooperativa t.i.c.t.a.c.

Cicle de cinema “Dones: Accions i resistències”

De juny a setembre del 2019 es duu a terme el cicle de cinema “Dones: Accions i resistències”.

- Plaça Centre Cívic Can Basté: *El orden divino* de Petra Biondina Volpe (Suïssa, 2017), en col·laboració amb la Comissió de la Festa Major del Turó de la Peira (80 persones).
- Plaça de la Sedeta: *Mujeres del siglo XX* de Mike Mills (EUA, 2016), en col·laboració amb la Comissió de la Festa Major del barri del Camp d’en Grassot i Gràcia Nova (120 persones).
- Plaça de Mañé i Flaquer: *La batalla de los sexos* de Valeri Faris i Jonathan Dayton (EUA, 2017), en col·laboració amb la Comissió de Festes del Farró. Sessió suspesa, i reprogramada al districte de Sarrià al Centre Cívic Vil·la Urània (60 persones).
- Plaça de Sant Felip Neri: *Les Invisibles* de Louis-Julien Petit (França, 2018), en col·laboració amb el projecte comunitari “Té del mes” (70 persones).
- Carrer de Jordi de Sant Jordi: *Grandma* (‘Àvia’) de Paul Weitz (EUA, 2015), en col·laboració amb la Comissió de Festes del Congrés-Indians (60 persones).

Projecte “Constructores de ciutat: La lluita pels drets de ciutadania”

Amb la finalitat de donar visibilitat a les contribucions de les dones en la construcció de la ciutat durant els segles XX i XXI, a partir de la seva **lluita en el manteniment dels drets essencials per al sosteniment de la vida quotidiana**, i les lluites pels drets a l’alimentació, l’habitatge, la salut, l’educació, la cultura i la participació.

Durant el 2019 es va ultimar el llibre *Constructores de ciutat Nou Barris*, es va fer l’acte de presentació del llibre al Districte amb el suport de l’Arxiu de les Roquetes.

A partir de l’estiu, es va realitzar el procés de dinamització al Districte de Sant Martí. Està previst l’acabament i maquetació d’aquest últim llibre de la trilogia per al primer semestre del 2020.

Projectes transversals amb perspectiva de gènere als districtes

Es tracta del desplegament del projecte “Contes lliures de sexisme” als districtes de Nou Barris, Horta-Guinardó i les Corts. Al districte d’Horta Guinardó, on hi ha diferents projectes com ara

“Empodera l’escena”, “FemArt”, es va iniciar el procés participatiu amb les artistes i la creació del Catàleg de dones creadores.

■ Actuacions o esdeveniments rellevants

- Obertura del Centre LGTBI de Barcelona (19 de gener de 2019)
- Inici del Pla laboral ABITS
- Primera Taula Interinstitucional del Circuit Barcelona contra la violència masclista
- Creixement del dispositiu d’acolliment per violència masclista

■ Reptes de futur per al 2020

Els principals reptes que es planteja la Direcció de Feminismes i LGTBI per al proper any són els següents:

- Consolidar el model de gestió de la UTEH, per donar compliment al punt 2.2.21 de la Mesura de govern “Sumant aliances: Barcelona, ciutat lliure de violències”.
- Traslladar el SAH i la UTEH a nous equipaments, i millora dels equipaments dels PIAD.
- Formar en tràfic de persones amb finalitat d’explotació sexual els serveis i actors implicats en la detecció del tràfic d’éssers humans (TEH), tal com planteja el Decret d’Alcaldia de 27 de febrer de 2019.
- Presentar la Taula interinstitucional de l’eina d’indicadors de TEH-FES per millorar la coordinació entre serveis i l’atenció a les víctimes.
- Consolidar les millores laborals de l’equip SARA, i acabament del procés d’avaluació de riscos psicosocials, implementat pel Departament de Prevenció de Riscos Laborals.
- Implantar un sistema de *call center* per garantir l’atenció telefònica i la coordinació al SARA.
- Reeditar l’acord marc d’acolliments, amb un augment del nombre i tipologia de places d’acollida per situacions de violència masclista i tràfic d’éssers humans.
- Ampliar la intervenció del servei del SAH en l’àmbit preventiu i de promoció de masculinitats igualitàries, especialment en violències sexuals.
- Formalitzar la signatura del conveni de col·laboració entre l’Ajuntament de Barcelona, la Generalitat de Catalunya - Mossos d’Esquadra, el Consorci Sanitari de Barcelona, l’Institut Català de les Dones i el Consorci d’Educació de Barcelona per donar resposta a les situacions d’emergència i postemergència en situacions de violència masclista a la ciutat.
- Executar el procés d’harmonització dels protocols i el model funcional dels punts lila i els protocols antiassetjament en festes majors posant especial èmfasi en l’estratègia comunitària.
- Enfortir el treball tècnic dels i les professionals que formen part del Circuit Barcelona contra la violència masclista a través de grups de treball, formacions específiques i de les sessions tècniques plenàries.
- Posar en marxa millores organitzatives per impulsar els PIAD, continuar la línia de treball en comissions temàtiques per enfortir el treball de l’equip i potenciar la metodologia tècnica (violència sexual, entre d’altres), i fer efectives les mesures preventives sorgides del grup de treball de riscos psicosocials dels PIAD.

- Consolidar i donar un nou impuls a les estratègies comunitàries dels PIAD en col·laboració amb els districtes.
- Continuar desenvolupant el programa d'implementació del "Protocol 'No callem' contra les agressions i els assetjaments sexuals en espais d'oci nocturn privat" i consolidar aquest model en el marc de les Festes de la Mercè.
- Potenciar la millora de les condicions per a l'ocupabilitat de les treballadores sexuals a través de l'impuls del Pla laboral ABITS.
- Potenciar l'atenció integral a les persones trans treballadores sexuals, tenint en compte les seves particularitats i necessitats.
- Consolidar el Centre LGTBI de Barcelona com a servei municipal de referència per a la diversitat sexual i de gènere.
- Aprovar definitivament el decret i la instrucció per a l'aplicació del decret de les persones transsexuals, transgènere i intersexuals a ser tractades i anomenades d'acord amb el nom i el gènere amb els quals s'identifiquen.
- Elaborar i posar en marxa el protocol d'actuacions davant situacions de discriminació per LGTBI-fòbia amb l'Oficina per la No Discriminació.
- Crear els protocols d'atenció en matèria de la violència sexual i afectiva entre persones LGTBI, compartits entre els diferents serveis de la Direcció, i articular mecanismes de resposta.
- Elaborar el protocol d'acompanyament a persones trans de la corporació municipal, amb el Departament de Recursos Humans.
- Elaborar la guia per a l'abordatge de l'assetjament escolar heterosexista en l'àmbit educatiu, en col·laboració amb el Consorci d'Educació per avançar en la seva detecció i atenció.

Bàrbara Roig Merino

Directora de la Direcció de Feminismes i LGTBI

Taula 7.26. Indicadors de producció dels serveis

Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI, 2019

	2015	2016	2017	2018	2019	d'increment 2015-2019	%
PIAD							
Entrevistes individuals fetes a dones	9.151	8.836	8.587	9.562	11.060		20,86
Dones diferents ateses	2.718	2.667	2.517	2.780	2.942		8,24
Dones ateses (1a entrevista)	2.056	2.005	1.840	2.114	2.291		11,43
Dones ateses per la psicòloga	563	601	639	601	674		19,72
Dones ateses per l'advocada	1.039	967	1.097	1.059	1.146		10,30
Participants en intervencions grupals	1.037	1.176	1.277	1.066	1.155		11,38
Participants en intervencions comunitàries	10.218	11.591	8.215	22.689	13.185		29,04
SARA							
Dones ateses (víctimes principals de la VM)	1.483	1.673	1.570	1.491	1.345		-9,31
Persones ateses per via d'urgència (casos)	190	252	177	148	175		-7,89
Infants i adolescents atesos directament	299	304	261	352	376		25,75
Acolliments i allotjaments en recursos residencials							
Dones allotjades en hostals, pensions i hotels ¹	-	106	121	130	220		107,55
Infants i adolescents allotjats en hostals, pensions i hotels ¹	-	76	84	105	188		147,37
Dones acollides d'urgència	141	147	157	137	104		-26,24

Taula 7.26. Indicadors de producció dels serveis (continuació)

Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI, 2019

	2015	2016	2017	2018	2019	% d'increment 2015-2019
Infants i adolescents acollits d'urgència	122	125	138	142	111	-9,02
Dones acollides de llarga estada	111	102	78	74	114	2,70
Infants i adolescents acollits de llarga estada	113	117	83	78	114	0,88
Dones acollides d'autonomia ²	-	17	21	29	42	147,06
Infants i adolescents acollits d'autonomia ²	4	18	17	32	46	-
SAH						
Homes atesos presencialment	171	154	156	216	312	82,46
Dones (parelles o exparelles) entrevistades	62	47	64	74	63	1,61
Pares atesos presencialment	12	22	21	51	53	341,67
Joves atesos presencialment	7	15	13	21	20	185,71
ABITS						
Contactes totals a la via pública	9.552	7.608	12.891	12.381	11.729	22,79
Dones diferents ateses	414	356	440	438	426	2,90
Dones inserides al mercat laboral formal	119	78	58	75	90	-24,37
Contractes al mercat laboral formal	175	123	93	116	123	-29,71
UTEH						
Dones ateses	-	-	89	133	175	96,63
Dones trans	-	-	16	10	13	-18,75
Homes	-	-	4	10	21	425,00
Unitats familiars acollides en pensions i hotels	-	-	23	28	28	21,74
Persones diferents acollides en recurs especialitzat	-	-	20	27	23	15,00
Unitats familiars amb assessorament jurídic especialitzat	-	-	19	12	17	-10,53
Operatius policials	-	-	3	2	4	33,33
Circuit Barcelona contra la violència vers les dones						
Accions formatives adreçades a professionals	2	0	9	16	5	150,00
Professionals formats	29	0	288	715	308	962,07
Acord Ciutadà per una Barcelona lliure de violència vers les dones						
Noves entitats adherides	72	27	31	37	23	-68,06
Entitats adherides al final de l'any	730	715	742	779	779	6,71
Participants a les activitats	1.939	1.626	1.580	1.159	847	-56,32

1. Abans del 2016 no eren dades significatives.

2. Abans del 2016 s'englobava dins de llarga estada.

Els indicadors que no tenen disponible el valor del 2015 fan la comparativa d'increment amb el primer valor disponible

8.
**Direcció de Serveis
d'Immigració i Refugi**



8. Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi

■ Missió

La Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi atén i dona acollida a les persones que requereixen atenció específica per la seva situació respecte al fet migratori i d'estrangeria, així com la coordinació i el seguiment dels processos d'asil i refugi i la promoció del programa d'interculturalitat de la ciutat de Barcelona. L'objectiu de l'Ajuntament en aquest àmbit és que tot ciutadà rebi atenció en els serveis, equipaments o programes existents independentment del seu origen. Tanmateix, hi ha unes especificitats, en el moment de l'acollida, que comporten serveis especialitzats i obligacions específiques que afecten les persones estrangeres ja sigui en temàtiques d'estrangeria com de refugi.

Aquestes especificitats estan determinades per la Llei d'estrangeria, la Llei d'asil i la mateixa Llei d'acollida de Catalunya. L'objectiu final és promoure la integració de totes les persones d'origen immigrant en la vida social i participativa de Barcelona, i apostar per fomentar que tots els barcelonins i les barcelonines, vinguin d'on vinguin, participin en un projecte comú i convisquin amb sentit de pertinença a la ciutat i al conjunt de Catalunya. A més, és pretén aprofundir en les polítiques de convivència i cohesió i garantir la igualtat d'oportunitats en l'accés als serveis públics propis de l'estat del benestar (ensenyament, sanitat, habitatge, etcètera).

La Direcció també ha estat responsable en gran part de l'any 2019 de les polítiques d'interculturalitat a tot l'Ajuntament, des del programa de Barcelona Interculturalitat. En data de tancament de la present memòria, aquesta responsabilitat ja no es troba en l'àmbit de la Direcció.

■ Entorn

Al llarg de l'any 2019, a la ciutat de Barcelona s'ha donat un important increment dels fluxos d'entrada migratoris, amb una gran incidència d'aquells que demanen processos relacionats amb la protecció internacional. Segons les dades de l'informe estadístic anual del Departament d'Estadística i Difusió de Dades de l'Ajuntament de Barcelona, el nombre de residents estrangers empadronats a Barcelona és de 333.516 persones que representen el 20,2% de la població resident. Si fem la comparativa amb l'any 2018, ha suposat un augment del 10,6%, la xifra més elevada de les dades de seguiment des de l'any 2010.

També és important remarcar l'augment elevat de persones que arriben als serveis de la Direcció amb la demanda d'asil i refugi. Al llarg de l'any 2019, el Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER) que s'han atès per aquest concepte s'ha incrementat en un 27%, fins a arribar a 9.429 persones ateses. En termes globals, ha suposat el 54% de les persones ateses en el SAIER. Aquesta realitat suposa un canvi en la tipologia de persones ateses. Les persones que arriben a la ciutat i inicien els tràmits d'asil i refugi són un perfil més gran de famílies amb menors i en una situació de vulnerabilitat elevada.

La major part de les persones que han arribat a la ciutat ho han fet en situació irregular. L'excepció són les persones que arriben per reagrupament familiar, o les que sol·liciten l'asil i que, mentre són sol·licitants, disposen d'un estatus de residència legal temporal fins a la resolució de la seva sol·licitud.

Seguint amb la tendència dels anys anteriors, un dels impactes més grans ha estat el gran increment de demandes d'allotjament d'emergència per part de persones vulnerables al SAIER, tant de refugiats com de persones immigrants d'arribada molt recent, com explicàvem anteriorment, sobretot de famílies amb menors.

L'any 2017, la Comissió de Drets de la Ciutadania va aprovar la Mesura de govern per afavorir l'accés a la regularitat i prevenir la irregularitat sobrevinguda que ha guiat gran part de l'acció de la Direcció

d'Atenció i Acollida d'Immigrants a partir d'aquest moment. Tanmateix, al llarg d'aquest any 2019, s'ha consolidat el procediment d'emissió del document de veïnatge. Al llarg d'aquest any, els esforços de la Direcció han estat orientats a l'acompliment del Pla de ciutadania i immigració de la ciutat 2018-2021, aprovat en el Plenari del 25 de maig de 2018.

■ Recursos

La taula 8.1 mostra la liquidació del pressupost 2019 de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi

Taula 8.1. Liquidació de pressupost

Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, 2019

Capítol	(€)	%
Béns i Serveis	7.207.682,26	76,05
Transferències corrents	2.270.297,27	23,95
Total	9.477.979,53	100,00

Font: Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi

Els recursos humans consignats per la Direcció són un equip de vuit professionals, dels quals, el 75% són dones i el 25% homes.

■ Activitat

Servei d'Orientació i Acompanyament per a Persones Immigrades (SOAPI)

El SOAPI té per objectiu principal oferir informació, orientació, suport i assessorament sobre qüestions generals i específiques relatives a organització territorial, recursos bàsics, drets i deures, aprenentatge de llengües oficials, estrangeria i altres temes que es considerin necessaris a tota la població immigrada dels districtes.

Metodològicament, treballa fomentant l'autonomia personal, la presa de decisions i l'apoderament de les persones ateses perquè puguin ser protagonistes actives de la seva situació i disposin d'eines i estratègies per superar les dificultats que se'ls puguin presentar. També es promou la participació social de les persones immigrades en la xarxa associativa de la ciutat i es col·labora en activitats adreçades a enfortir la convivència i la cohesió social.

Les activitats que ofereix actualment el SOAPI són les següents:

- **Sessions fixes:** es fan en el mateix lloc i hora, principalment a les seus dels districtes.
- **Sessions itinerants:** es fan segons la demanda de serveis, entitats, equipaments o col·lectius concrets i es desenvolupen a la seu de les mateixes entitats o serveis.
- **Entrevistes individualitzades:** s'ofereixen a les persones que necessiten suport per aprofundir algun aspecte o que han de consultar algun tràmit particular.
- **Mòduls C de Coneixement de la societat catalana i el seu marc jurídic:** són 15 hores de formació sobre els continguts que marca la Llei 7/2010 d'acollida de Catalunya (entorn històric i geogràfic, drets i deures, principals tràmits d'estrangeria, etcètera).

Els tècnics d'acollida i acompanyament són els i les professionals que tenen l'encàrrec de l'organització, impartició i gestió de les sessions, mòduls C i entrevistes, per a la qual cosa porten a terme una tasca continuada d'actualització de la informació i de coordinació i col·laboració amb la resta de professionals de serveis i entitats dels districtes.

La majoria de l'activitat del SOAPI s'ha incrementat tal com mostra la taula 8.2 respecte a l'anterior. Tot i així, cal destacar durant el 2019 els aspectes següents:

- L'increment de les persones sol·licitants d'asil / refugiades, del 5,1% al 7,35% en el conjunt de ciutat i molt significativa en alguns districtes (20% a Sant Andreu).

- S'ha mantingut la col·laboració amb 350 serveis públics i 90 entitats socials.
- S'ha continuant donant suport i assessorament per a l'obtenció de la targeta sanitària i per a l'accés al sistema públic de salut, en el marc de la Llei 9/2017, de 27 de juny, d'universalització de l'assistència sanitària de Catalunya.
- S'han fet 10 mòduls C de Coneixement de la societat catalana i el seu marc jurídic en diferents districtes de la ciutat. Durant l'any 2019 del total de participants, 161 (el 96%) han acabat el curs amb certificat d'aprofitament (94% el 2018).
- S'han derivat més de 900 persones interessades a realitzar el Mòdul B de Coneixements laborals al Servei Públic d'Ocupació de Catalunya (SOC), de les quals han estat citades pel SOC el 21%. D'aquestes, al 99% no se'ls ha fet la formació de 15 hores que estableix la Llei d'acollida, sinó que han hagut d'emplenar un qüestionari. Finalment han obtingut el certificat del mòdul l'11% de les persones derivades. Des de l'Ajuntament considerem aquestes dades insuficients i creiem que el SOC hauria d'oferir a totes les persones derivades els mòduls de formació de coneixements laborals que marca la Llei.
- S'han gestionat totes les sol·licituds de Certificat de primera acollida que han arribat a través de l'OAC. Aquesta és una variable que s'ha incrementat de manera significativa, tot i que de moment és en uns volums modestos, però que preveiem que s'incrementi exponencialment, com ja està passant.
- Cal destacar l'alt grau de satisfacció amb el SOAPI de les persones ateses (entorn del 90%), com queda recollit en els qüestionaris de satisfacció que es passen després de la realització de les activitats i que es detallen en la memòria anual del servei.

Taula 8.2. Indicadors del SOAPI

Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, 2019

	2018	2019	% d'increment
Persones sol·licitants d'asil o refugiades	249	381	53,01
Intervencions totals (sessions + entrevistes)	1.537	1.839	19,65
Entrevistes	1.165	1.478	26,87
Sessions	372	311	-16,40
Participants totals	6.498	6.912	6,37
Participants Mòdul C (català)	161	168	8,39
Sol·licitud de certificat de primera acollida	34	113	232,35

Informes de disponibilitat d'habitatge

Aquest informe acredita la idoneïtat de l'habitatge, és preceptiu per al tràmit de reagrupament familiar i també per a la renovació d'autoritzacions de residència en virtut del reagrupament familiar si s'ha produït un canvi de domicili des del reagrupament.

L'emissió dels informes de disponibilitat d'habitatge és competència de la Generalitat de Catalunya. L'Ajuntament, en virtut de l'acord assolit entre la Federació de Municipis de Catalunya (FEMP) i la Generalitat, fa una proposta d'informe, que emet finalment la Generalitat.

Les sol·licituds rebudes són de persones estrangeres no comunitàries en situació regular, amb habitatge, contracte de treball i uns ingressos que permeten plantejar-se el reagrupament familiar, o la renovació de residència dels seus familiars.

Durant el 2019 es van rebre 12 sol·licituds menys que el 2018. Del total de les sol·licituds, un 13,63% corresponen a renovacions, el 2018 representaven el 15,48%. Les sol·licituds de renovació han disminuït un 14,45% respecte a l'any anterior i els reagrupaments s'incrementen respecte a l'any anterior en un 2,01%.

Dels expedients registrats l'any 2019, 73,56% han estat resolts amb proposta favorable i un 19,07% amb proposta desfavorable. En la proporció d'informes favorables i desfavorables respecte al 2018 es

constata que els favorables disminueixen, ja que al 2018 els favorables representaven el 77,51% i els desfavorables augmenten un 31,43% (taula 8.3).

Taula 8.3. Informes de disponibilitat d'habitatge

Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, 2019

	2018	2019	% d'increment
Sol·licituds rebudes	2.183	2.171	-0,55
Informes favorables	1.692	1.597	-5,61
Informes desfavorables	315	414	31,43
No s'emet proposta	43	45	4,65
Arxivats	42	33	-21,43
En procés de resolució	59	49	-16,95
Renúncia	32	33	3,13

Dades extretes el 20/1/2020.

Taula 8.4. Informes de disponibilitat d'habitatge per districtes

Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, 2019

	2018	2019	% d'increment
Ciutat Vella	446	438	-1,79
L'Eixample	250	243	-2,80
Sants-Montjuïc	299	296	-1,00
Les Corts	48	52	8,33
Sarrià - Sant Gervasi	33	49	48,48
Gràcia	81	89	9,88
Horta-Guinardó	211	213	0,95
Nou Barris	321	337	4,98
Sant Andreu	152	148	-2,63
Sant Martí	342	306	-10,53
Barcelona	2.183	2.171	-0,55

Dades extretes el 20/1/2020.

Tenint en compte els districtes en els que hi ha més sol·licituds: Ciutat Vella, L'Eixample, Sants-Montjuïc, Horta-Guinardó, Nou Barris i Sant Martí, el nombre d'informes disminueixen en quatre dels sis districtes i només en dos augmenten. És a Sant Martí on disminueix més i en el cas contrari és a Nou Barris on s'incrementa més.

La major part dels sol·licitants són homes, representen un 66,19%: hi ha hagut un lleuger increment respecte a l'any 2018, en què representaven un 65,41%.

Per nacionalitats, el percentatge més alt és del Pakistan amb el 24,64% dels sol·licitants, seguit per Bangladesh (8,34%), la Xina (8,06%), l'Índia (6,73%) i les Filipines (6,63%). La nacionalitat pakistanesa continua sent la nacionalitat que més sol·licituds rep i la xinesa amb un 27,39% menys ha deixat de ser la segona nacionalitat, ja que ha estat superada per Bangladesh, tot i que també aquesta ha baixat en nombre de sol·licituds amb un 7,18% menys. Les nacionalitats que han experimentat un creixement més significatiu durant el 2019 són el Marroc amb un 45,16%, Hondures amb un 39,29% i el Perú amb un 25,64% respecte a l'any anterior, i les nacionalitats amb la disminució més importants són el Paraguai amb un 42,86% menys, la Xina amb un 27,39% i Ucraïna amb un 17,14% menys respecte a l'any 2018.

Informes d'arrelament social

Són informes per a persones estrangeres que tenen el domicili habitual a la ciutat de Barcelona i volen obtenir l'autorització de residència temporal en casos excepcionals. Els sol·licitants són persones empadronades a la ciutat, que poden acreditar tres anys de permanència a l'Estat i disposen d'oferta de treball o altres mitjans de vida.

L'emissió dels informes d'arrelament social és competència de la Generalitat de Catalunya. L'Ajuntament, en virtut de l'acord assolit entre la Federació de Municipis de Catalunya (FEMP) i la Generalitat, fa una proposta d'informe, que emet finalment la Generalitat.

Dels d'expedients resolts durant l'any 2019, un 90,45% han estat resolts amb el sentit de proposta favorable. Les 185 propostes d'informes amb sentit desfavorable ho han estat pel fet de no tenir coneixements mínims de les llengües oficials, no acreditar una permanència de 3 anys o no tenir mitjans econòmics.

Taula 8.5. Informes d'arrelament social

Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, 2019

	2018	2019	% d'increment
Sol·licituds d'informe d'arrelament social rebuts	3.794	4.576	20,61
Expedients resolts			
Propostes d'informes	3.767	4.473	18,74
Informes favorables amb oferta de treball	2.957	3.652	23,50
Informes favorables amb recomanació d'exempció de contracte	303	339	11,88
Informes no favorables	239	185	-22,59
Enviats sense proposta d'informe	268	295	10,07
Arxivats	44	57	29,55
Total	3.811	4.530	18,87

Taula 8.6. Sol·licituds d'informes d'arrelament per districtes

Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, 2019

	2018	2019	% d'increment
Ciutat Vella	742	1.001	34,91
L'Eixample	522	620	18,77
Sants-Montjuïc	517	567	9,67
Les Corts	88	100	13,64
Sarrià - Sant Gervasi	114	172	50,88
Gràcia	170	191	12,35
Horta-Guinardó	332	395	18,98
Nou Barris	574	641	11,67
Sant Andreu	247	289	17,00
Sant Martí	485	591	21,86
Altres municipis	3	9	-
Barcelona	3.794	4.576	20,61

Per nacionalitats, el percentatge més alt és el de pakistanesos amb el 17,90% dels sol·licitants, seguit pels hondurenys (14,95%) i les persones de l'Índia (8,15%). No es detecten variacions importants dels percentatges de les persones sol·licitants per nacionalitat.

Per sexe, es mantenen els mateixos percentatges que l'any anterior amb el 44,31% de dones, i els homes representen el 55,68% dels sol·licitants.

Es facilita igualment informació general sobre el tràmit d'arrelament i, en aquest sentit, durant l'any 2019 es van citar 1.117 persones, un 30,64% més que el 2018, de manera que continua l'increment dels anys anteriors. D'aquestes cites, 763 representen cites programades pel servei d'assessorament jurídic especialitzat.

Document de veïnatge

En el Plenari de Consell Municipal de 26 de maig de 2017 es va presentar la Mesura de govern que pretén afavorir i millorar els processos d'acollida i inclusió de les persones en situació irregular a la ciutat de Barcelona. Arran d'aquesta mesura, el 30 de novembre de 2017 la Comissió de Govern va aprovar el Decret de la Comissió de Govern pel qual es regula el procediment d'emissió **del document de veïnatge**.

Aquest document té l'objectiu d'acreditar la integració a la ciutat mitjançant vincles familiars, socials, laborals dels veïns i veïnes de Barcelona en el marc dels procediments d'expulsió o internament a CIE. El 10 de maig de 2018 es va aprovar la modificació del Decret de la Comissió de Govern pel qual es regula el procediment del document de veïnatge amb nous criteris d'emissió.

Durant l'any 2019, de les 169 sol·licituds que es van presentar es van concertar 188 entrevistes. Aquest mateix any es van resoldre 80 sol·licituds que pertanyen a l'any anterior 2018.

Taula 8.7. Sol·licituds de document de veïnatge

Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, 2019

	2018	2019	% d'increment
Sol·licituds rebudes	812	169	-79,19
Expedients resolts			
Documents de veïnatge emesos	894	135	-84,90
Expedients amb inadmissió a tràmit	180	24	-86,67
Denegacions	0	2	-
Arxivats	855	57	-93,30
Incompareixença i no localitzats	349	31	-91,10
Renúncies a la sol·licitud	233	16	-93,13
Expedients amb documentació incompleta	139	29	-79,14
Expedients sense signatura	134	0	-
Total	1.929	218	-88,70

Per districte, el percentatge més elevat correspon a persones empadronades a Ciutat Vella i Horta-Guinardó, els dos amb un 11,83% de les sol·licituds.

Taula 8.8. Sol·licituds de document de veïnatge per districtes

Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, 2019

	Desembre 2017	2018	2019	% d'increment 2018-2019
Ciutat Vella	557	131	35	-73,28
L'Eixample	80	74	16	-78,38
Sants-Montjuïc	137	99	26	-73,74
Les Corts	20	40	7	-82,50
Sarrià - Sant Gervasi	10	15	4	-73,33
Gràcia	21	17	3	-82,35
Horta-Guinardó	77	94	20	-78,72
Nou Barris	87	173	20	-88,44
Sant Andreu	43	31	10	-67,74
Sant Martí	95	112	19	-83,04
Altres municipis	74	26	9	-65,38
Barcelona	1.201	812	169	-79,19

Hi ha un descens important de sol·licituds respecte a l'any anterior, que s'explicaria per la millora de la informació sobre quins són els requisits necessaris per obtenir el document de veïnatge i respecte al desembre del 2017 (1.201 sol·licituds) es deu al fet que es van generar unes expectatives entre alguns sol·licitants que van provocar una enorme demanda excepcional durant uns dies.

Els homes representen el 63,31% i el percentatge de les dones és del 36,69% dels sol·licitants. Per nacionalitats, el percentatge més elevat és el dels marroquins amb 28,40%, seguit pels hondurenys (10,65%), els colombians (8,87%) i els veneçolans (5,92%). Destaquem que els sol·licitants de Veneçuela han començat a demanar el document de veïnatge degut a la situació d'inestabilitat del seu país i a l'augment de la seva presència a Barcelona.

Programa "Noves famílies"

El programa "Noves Famílies a Barcelona" acompanya i orienta el procés de reagrupament familiar de totes les famílies que han iniciat un procés de reagrupament familiar a Barcelona. El programa treballa amb tot el nucli familiar ja sigui els adults que es troben a la ciutat i demanen el reagrupament així com amb la resta del nucli familiar que ha de venir del país d'origen, ja siguin cònjuges o filles i fills.

El programa ofereix un espai de trobada perquè coneguin amb més detall els serveis de la ciutat, l'àmbit educatiu, les entitats del barri; a banda, també es treballa perquè el retrobament entre les



persones que arriben reagrupades i les persones que ja hi som sigui una experiència enriquidora i positiva.

Taula 8.9. Programa “Noves famílies”: acompanyament al reagrupament familiar

Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, 2019

	2018	2019	% d'increment
Informes d'habitatge de partida	1.470	1.491	1,43
Persones contactades	1.470	1.491	1,43
Contactats altres serveis / directe	512	554	8,20
Participants en l'Espai Inicial	426	431	1,17
Participants en entrevistes inicials	344	381	10,76
Orientació i acompanyament de les famílies en el procés de reagrupament familiar	2.811	2.852	1,46
Servei de suport psicopedagògic individual a joves	271	452	66,79
“A l'estiu, Barcelona t'acull”	145	147	1,38
“Punt de trobada”	39	78	100,00
Servei de suport i acompanyament acadèmic. Prepara't	31	34	9,68
Servei de suport a dones reagrupades (individual)	166	290	74,70
Servei de suport a dones reagrupades (grupals)	109	135	23,85
Servei de suport jurídic individual	358	346	-3,35
Servei de suport a mares i pares (individual)	35	52	48,57
Servei de suport a mares i pares (grupals)	33	39	18,18
Usos espais grupals / individuals	8.141	8.163	0,27
Participants en alguna activitat o espai	5.894	5.686	-3,53

Durant el 2019 arriben al programa “Noves famílies. Acompanyament al reagrupament familiar” 2.045 famílies noves (1.491 mitjançant l'informe de l'habitatge i 554 són derivades des d'altres serveis o arriben per iniciativa pròpia). Les famílies ateses durant tot l'any són 2.852.

Si comparem el 2018 i el 2019, comprovem que la demanda de sol·licituds d'informes d'adequació de l'habitatge és pràcticament la mateixa, ha augmentat en un 1%.

Si es comparen els principals països d'origen de les persones ateses, els 11 primers són els mateixos el 2018-2019, s'observa que són les mateixes, les proporcions varien fent pujar les Filipines, l'Índia i Hondures; per contra, baixa la Xina, Bolívia o el Marroc. Continua com en anys anteriors en primer i segon lloc el Pakistan amb un 23%, seguit de Bangladesh amb un 9,59.

Evolució de les activitats del programa

- **Espais inicials**

El volum de persones ateses augmenta en un 1% respecte a l'any 2018.

A la modalitat d'espai inicial grupal s'ha incorporat la dels espais inicials individuals per poder arribar a aquelles persones que per dificultats laborals, parentals, etc., no podien participar en la convocatòria general. El programa s'adapta a les necessitats de les persones. L'augment ha estat de l'11% respecte al 2018.

Aquesta convocatòria general parteix de les persones que volen reagrupar els seus familiars i ja disposen de les propostes positives d'informes d'habitatge i de persones que encara no han començat el tràmit legal però es posen en contacte amb el programa per la seva necessitat d'informació i acompanyament.

Els espais inicials es divideixen entre ordinaris —persones que tenen un domini de la llengua catalana/castellana suficientment bo per seguir la informació— i específics —per població d'origen xinès o de l'Àsia meridional (el Pakistan, l'Índia, Bangladesh i el Nepal)—.

Ciutat Vella és l'únic districte que manté l'espai amb la convocatòria per a famílies de l'Àsia meridional. A l'espai per a persones originàries de la Xina hi assisteixen persones xineses sol·licitants de reagrupament familiar de tota la ciutat.

L'orientació i acompanyament de les famílies en procés de reagrupament familiar ha atès 3.774 persones. S'incrementa respecte al 2018 un 1% i un 3%, respectivament.

Les persones que es troben en situació de reagrupament han estat ateses, de manera més personal i intensa, pel Servei de Referents Territorials del Programa de cada districte i es comprova per l'increment de participants en els serveis i tallers específics.

Per districtes, Ciutat Vella és el districte en el qual es concentra un nombre més alt de nuclis en seguiment, el 20% del total d'atencions (un punt menys que el 2018). Seguit de Sants-Montjuïc amb un 16%, Sant Martí amb un 15% (aquest últims inverteixen l'ordre respecte al 2018), i Nou Barris concentra el 13%. L'Eixample, (10%), Horta (9%), Sant Andreu (8%), Gràcia (4%) i finalment les Corts i Sarrià - Sant Gervasi (2% cadascun).

- **Servei d'assessorament jurídic**

És una estratègia cabdal en l'atenció a les famílies que arriben al programa, s'ofereix dintre de l'Espai Inicial de manera grupal i es fan assessoraments individuals quan es detecten necessitats específiques per dificultat de comprensió o complexitat del tràmit. Dels 431 assistents als espais inicials, el 28% (120) són dones, i en les 405 entrevistes amb les advocades hi han participat 346 persones, de les quals el 58% (202) són dones.

L'assessorament jurídic es presta individualment tant en situacions anteriors a l'inici del procediment administratiu com quan el procediment està en marxa.

- **Intervenció amb joves**

Estan consolidats els diferents dispositius que el programa posa a l'abast dels i les joves reagrupades a la ciutat: "Punt de trobada", "A l'estiu, Barcelona t'acull" i "Preparat".

- **Servei de suport psicopedagògic**

S'ha ampliat amb la incorporació d'una professional tot l'any per donar continuïtat des del vessant individual als joves que participen en les activitats grupals de relació entre iguals i coneixement de l'entorn. Aquesta incorporació ha suposat l'increment en un 67% respecte al 2018. S'ha passat de 271 joves amb què es treballava la inserció acadèmica individual el 2018 a 452 joves en incorporar l'acompanyament individual en la inserció a les activitats del lleure. Per tipologia, s'ha acompanyat 339 joves en la inserció acadèmica, i 153 per a la inserció en activitats de temps de lleure.

S'ha pogut acompanyar 633 persones que formen part del nucli familiar, per tal que els i les joves reagrupades puguin continuar el seu itinerari educatiu o de lleure, puguin crear les seves pròpies xarxes socials i el coneixement de la llengua i la ciutat. El servei no només atén joves, esmentat a l'apartat anterior, sinó que també assessora i acompanya mares i pares per tal de facilitar la inserció acadèmica dels seus fills/filles, i ara per treballar conjuntament en la recerca de l'activitat de lleure, hi ha hagut un augment del 35% respecte al 2018 (181 mares i pares respecte als 134 del 2018).

S'ha intervingut amb 452 joves i 181 familiars.

El 49% dels joves atesos a títol individual han estat dels districtes següents: Sants-Montjuïc (18%), Nou Barris (17%) i Sant Martí (14%).

Durant el 2019 no s'han produït diferències significatives respecte a la variable de sexe, 215 dones i 237 homes, 48% i 52%, respectivament, similar a l'any 2018 amb 49% i 51%.

La franja d'edat majoritària dels i les joves atesos en el servei és la de 17 a 20 anys (68%), coincidint amb la franja d'intervenció prioritària definida.

Hi ha joves de 35 països d'origen, els més representatius són els següents: el Pakistan (89), Hondures (53), el Perú i Bolívia (46) i les Filipines (43). En referència a la llengua materna,

podem destacar un 55% de joves amb parla romànica (majoritàriament dones) i un 45% de joves de parla no romànica (majoritàriament homes, en una proporció de 39% i 61%).

El 62% (280) dels joves tenen una situació administrativa regular. El 33% dels joves (150) es troben en una situació administrativa irregular. Això representa 7 punts més que el 2018. Per acabar, un 4% dels joves (16) són sol·licitants d'asil.

- **Intervenció amb dones**

Des de gener del 2018 la intervenció grupal amb dones reagrupades ha estat complementada i reforçada per la intervenció individual. D'aquesta manera es pot arribar a donar resposta a totes les necessitats/demandes fetes per les dones reagrupades, al marge de la participació o no d'un espai grupal.

Durant el 2019 s'ha treballat amb un 75% més de dones respecte al 2018; totes elles han passat per un procés d'atenció individual on se'ls ha donat suport en el disseny del seu itinerari, i d'aquestes 135 han participat en activitats grupals (Fem Xarxes o altres activitats puntuals).

Hi han participat dones de tots els districtes; cal destacar, per ordre, Ciutat Vella (31%), Sants-Montjuïc (19%), Sant Martí (15%), Horta i Nou Barris (8%), etcètera. El 51% de les dones (149 dones) fa menys d'un any que estan a Barcelona i venen de 22 països diferents. Es manté la tendència dels últims anys, el 78% són de països de l'Àsia meridional (PIBN).

Als 6 Fem Xarxes portats a terme hi han participat 86 dones, el 43% de la participació (37 dones) pertany al districte de Ciutat Vella, territori on també es detecta el gruix més elevat de dones reagrupades de la ciutat. Segueix en volum de participació Sant Martí amb el 29% de la participació (25 dones) i Sants-Montjuïc amb el 15% (13 dones).

De les 86 dones participants, 33 (38%) són del Pakistan, 29 (34%) són de Bangladesh, 9 (10%) del Nepal i 7 (8%) de l'Índia i el Marroc; per acabar, 1 dona del Japó.

El 77% de les dones centren la seva activitat en la cura dels fills i de la llar, un 10% busquen feina, i la resta de dones treballen en diferents modalitats, jornada completa i parcial, amb o sense contracte.

- **Servei d'acompanyament per a mares i pares**

Augment del 29% respecte a l'any anterior (76 persones respecte a 54 del 2018).

Per tipus d'intervenció, a títol grupal l'augment ha estat del 18%. A l'Espai Estable hi han participat 19 persones, 3 menys que l'any 2018, però ha millorat la mitjana d'assistència, que s'ha situat en 5 persones per sessió, així com la mitjana d'assistència personal. S'han posat en marxa unes accions puntuals a finals d'any, una adreçada a persones de l'Àsia meridional (el Pakistan, l'Índia, Bangladesh i el Nepal) i una altra en horari i districte diferent del que ja està consolidat l'Espai Estable de ciutat, en aquest hi han participat 16 mares, el qual es pretén consolidar durant el 2020.

S'ha refermat l'atenció individual, Espais de detecció i orientació individual/familiar, amb un augment del 50% respecte a l'any anterior. Un 15% han estat homes, d'Hondures (3), el Pakistan (2) i la resta de l'Equador, el Perú i la República Dominicana (1).

Servei de Traducció i Mediació Intercultural

El Servei de Traducció i Mediació Intercultural té com a finalitat donar suport als professionals dels serveis municipals que treballen amb població immigrada i es divideix en tres àrees:

- **Servei de Traducció:** s'utilitza quan es necessita la presència d'un o una intèrpret per fer possible la comunicació amb persones que encara no tenen fluïdesa suficient en català o castellà. També es poden fer traduccions escrites d'algun document relacionat amb la intervenció que s'està duent a terme amb aquella persona, família o grup.

- **Servei de Mediació Interpersonal:** s'utilitza per a situacions específiques amb persones o famílies on es requereix el suport d'un mediador/a intercultural perquè la falta d'entesa o comunicació és deguda a aspectes que van més enllà de la llengua (com ara els relacionats amb els valors, les creences, les diferents percepcions, etcètera).
- **Servei de Mediació Comunitària:** es fan sessions d'assessorament intercultural a equips de professionals (mestres, treballadors socials, etcètera), intervencions amb grups d'usuaris (alumnes, pares i mares, usuaris de centres de serveis socials, etcètera) i intervencions en comunitats de veïns o a l'espai urbà.

Els aspectes més rellevants del Servei de Traducció i Mediació Intercultural el 2019 són els següents:

- La col·laboració amb més de 200 serveis públics d'arreu de la ciutat, entre els quals hi ha els centres de serveis socials (CSS), els serveis d'atenció a les dones, els EAIA, serveis per a persones sense sostre i alguns centres escolars.
- La continuïtat de la col·laboració amb la resta de serveis d'immigració, especialment amb SOAPI i Reagrupament Familiar.
- Un decreixement de les intervencions, ja que per impossibilitat d'augment del pressupost al llarg de l'anterior mandat no ha estat possible assumir totalment la demanda i s'han hagut d'establir limitacions importants.

I el principal repte continua sent poder assumir una demanda creixent a causa de l'increment en l'arribada de persones immigrades i sol·licitants d'asil / refugi a la ciutat, que són usuàries de diferents serveis municipals. En aquest sentit, s'espera que es pugui normalitzar el servei al llarg del proper any.

Taula 8.10. Servei de Traducció i Mediació Intercultural

Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, 2019

	2018	2019	% d'increment
Traduccions presencials	4.232	2.513	-40,62
Mediacions interpersonals	2.804	1.641	-41,48
Mediacions grupals, veïnals i comunitàries	125	25	-80,00
Total d'intervencions	7.161	4.179	-41,64
Usuaris atesos	11.094	5.997	-45,94

Servei de Traducció Telefònica

El Servei de Traducció Telefònica s'adreça fonamentalment a professionals dels serveis municipals que atenen en primera instància (sense cita prèvia) persones estrangeres que encara no han adquirit fluïdesa verbal en català o castellà, i **proporciona de manera immediata el suport d'un traductor/a o intèrpret**. La finalitat bàsica del servei és que el o la professional pugui entendre la demanda que la persona li planteja i poder, així, aportar-li la informació, gestionar els tràmits i fer les derivacions que correspongui en cada cas. L'utilitzen bàsicament els serveis d'urgències socials, els serveis d'atenció a persones sense sostre, els serveis d'immigració i altres. .

L'any 2019 el Servei ha estat aturat a causa d'un nou replantejament en l'àmbit contractual.

Mòduls d'acollida

La Llei 10/2010, d'acollida de Catalunya, i el Decret 150/2014, dels serveis d'acollida de Catalunya, estableixen la formació necessària per a aquelles persones que vulguin obtenir el certificat d'acollida. En aquest context, l'Ajuntament de Barcelona, en col·laboració amb entitats socials de reconeguda trajectòria en aquest àmbit, va iniciar l'any 2015 els mòduls C de "Coneixement de la societat catalana i el seu marc jurídic" i B de "Coneixements laborals". Des de l'any 2017 s'hi afegeix oferta pròpia de mòduls C de l'Ajuntament, realitzats pel SOAPI.

Taula 8.11. Mòduls “C” d’acollida

Direcció de Serveis d’Immigració i Refugi, 2019

Entitat/servei	2018			2019			% variació certificats 2018-2019
	Cursos	Alumnes	% certificats	Cursos	Alumnes	% certificats	
AMIC	2	33	91,0	3	41	95,0	4,0
BAYT-AL-THAQAFI	2	33	79,0	3	55	87,0	8,0
CITE	2	71	90,0	1	34	100,0	10,0
Coordinadora d’Entitats del Poble Sec	2	32	75,0	3	36	80,0	5,0
EICA	4	51	71,0	3	33	85,0	14,0
Fundació COMTAL	2	31	90,0	2	39	90,0	0,0
Fundació FICAT	8	154	84,0	19	283	90,0	6,0
Fundació Servei Solidari	4	49	88,0	2	35	51,0	-37,0
Fundació SURT	2	41		-	-		
Fundació TRINIOVE	1	14	86,0	1	19	79,0	-7,0
SOAPI (Ajuntament)	10	155	94,0	10	168	96,0	2,0
Total	39	664	86,0	47	743	85,0	1,0

L’any 2019 hi han participat 9 entitats i 1 servei municipal (SOAPI). **Les persones que hi han participat han estat un 12% més que l’any 2018, de les quals el 91% ha obtingut el certificat d’aprofitament (86% el 2018).** Aquest creixement en l’activitat conviu amb un alt grau de satisfacció de les persones que han fet els cursos, com queda palès en els qüestionaris de satisfacció que es recullen després de cada activitat, els resultats dels quals s’inclouen en la memòria anual de cada entitat/servei.

Dos dels mòduls del 2019 s’han fet en diumenge, per donar cobertura a la demanda d’alguns col·lectius que no tenien cap altre dia disponible per qüestions laborals. El total de cursos i alumnes i el desglossament per entitat o servei es pot veure a l’anterior taula 8.11.

Servei d’Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER)

El SAIER s’adreça a tota la ciutadania com un servei especialitzat en mobilitat internacional, per acompanyar les persones que viuen a Barcelona en els seus projectes de mobilitat internacional: immigració, emigració, retorn voluntari al país d’origen i refugi (protecció internacional). La seva missió és afavorir l’acollida, la convivència en la diversitat, la igualtat i la cohesió social a la ciutat.

Els serveis en el SAIER es presten a través de convenis i contractes públics:

- **Convenis:** Associació d’Ajuda Mútua d’Immigrants a Catalunya (AMIC), Associació per l’Orientació, Formació i Inserció (CITE), Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL), Creu Roja i l’Il·lustre Col·legi d’Advocats de Barcelona (ICAB).
- **Contractes:** Assessorament Jurídic de Protecció Internacional (actualment a través d’ACCEM) i Servei de Primera Acollida i el Servei de Traducció i Interpretació (actualment a través d’ABD). També es realitza la gestió del Programa municipal d’atenció a refugiats (programa Nausica) que és un contracte on hi ha 8 entitats homologades que l’executen.

El SAIER (persones usuàries i atencions)

Durant el 2019, s’ha atès un 6% més de persones que l’any anterior. S’han realitzat un 10% més d’activitats. El creixement es modera en comparació al període 2017-2018, degut al fet que el servei ja no ha tingut més capacitat per créixer. La demanda, no obstant això, ha estat superior a la capacitat d’atenció del servei. Amb la implantació de la cita prèvia desapareixen les cues presencials, però s’ha dilatat el temps d’espera perquè les persones siguin ateses.

Taula 8.12. Persones usuàries i atencions SAIER

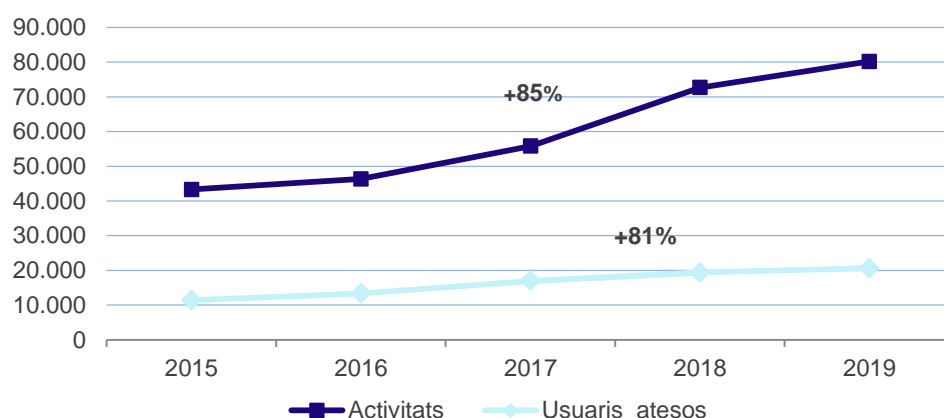
Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, 2019

Any	Usuaris atesos	Activitats realitzades
2015	11.369	43.307
2016	13.347	46.340
2017	16.936	55.780
2018	19.422	72.663
2019	20.620	80.179

En l'evolució dels darrers 5 anys s'observa un increment acumulat del 81% respecte a les persones ateses i del 85% en activitats.

Gràfic 8.1.SAIER

Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, 2019



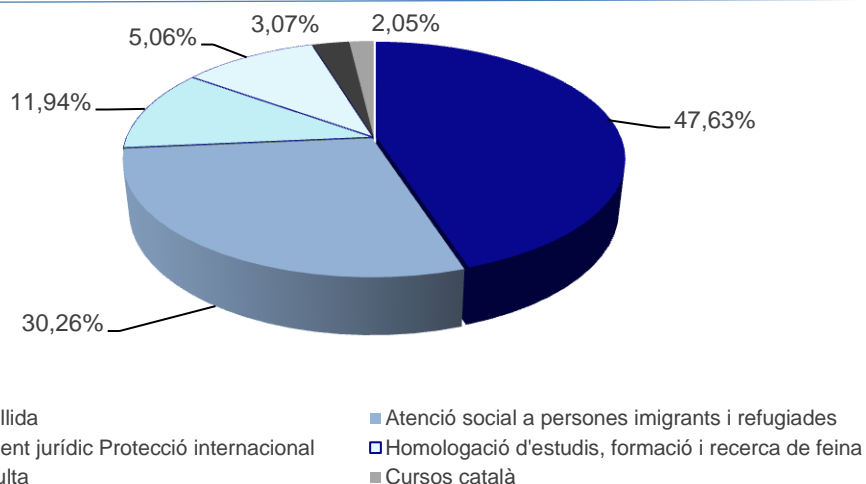
Pràcticament el total d'atencions es realitzen respecte als fluxos d'immigració (10.924 persones, el 53% del total) i protecció internacional (9.429 persones, el 45,7%). De manera minoritària hi han acudit persones per temes de retorn al país d'origen (205 persones, 1%) i emigració (62 persones, 0,3%). Respecte a l'any anterior, torna a disminuir el nombre de persones amb perfil immigració i se segueix incrementant el perfil de protecció internacional.

Els principals països de procedència dels usuaris han estat els següents: Veneçuela, Colòmbia, Hondures, El Salvador, el Perú, l'Argentina, Bolívia, Geòrgia, Ucraïna, el Marroc i el Pakistan. Per tant, es constata una forta tendència de moviments migratoris de l'Amèrica llatina cap a Barcelona. Les persones entrevistades relaten diferents situacions de dificultats econòmiques, inseguretat o repressió social, situacions de violència generalitzada, etc.

De les 80.179 activitats realitzades, les demandes de les persones usuàries es distribueixen:

Gràfic 8.2. Distribució de les atencions dels usuaris del SAIER

Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, 2019



38.187 han correspost a atencions de Primera Acollida, on s'inclou la informació bàsica per a persones nouvingudes (empadronament, escolarització, accés a l'atenció sanitària, informació sobre serveis i recursos de la ciutat, etcètera); informació bàsica d'estrangeria; primers tràmits que han d'efectuar les persones sol·licitants de protecció internacional; recursos per a la cobertura de necessitats bàsiques (albergs, menjadors, dutxes, etcètera), detecció de situacions d'urgència social i informació i derivació a serveis d'atenció social municipals.

L'atenció social dins el SAIER ha comportat 24.260 entrevistes, entre visites d'urgència, primeres visites i seguiments. El servei es presta tant per a persones immigrants nouvingudes com per a sol·licitants de protecció internacional que volen tramitar l'accés al programa estatal de refugi, com l'atenció a les persones que queden fora d'aquest programa.

En la part d'inserció formativa i laboral, s'han realitzat 2.458. Les principals demandes han estat respecte a l'homologació i convalidació d'estudis universitaris i no universitaris, l'accés a formació i l'acompanyament en la recerca de feina. S'ha participat també en col·laboració amb Barcelona Activa per als plans de regularització i transició al mercat laboral. A banda, s'han dut a terme 1.646 atencions quant a informació i matriculació a cursos de català.

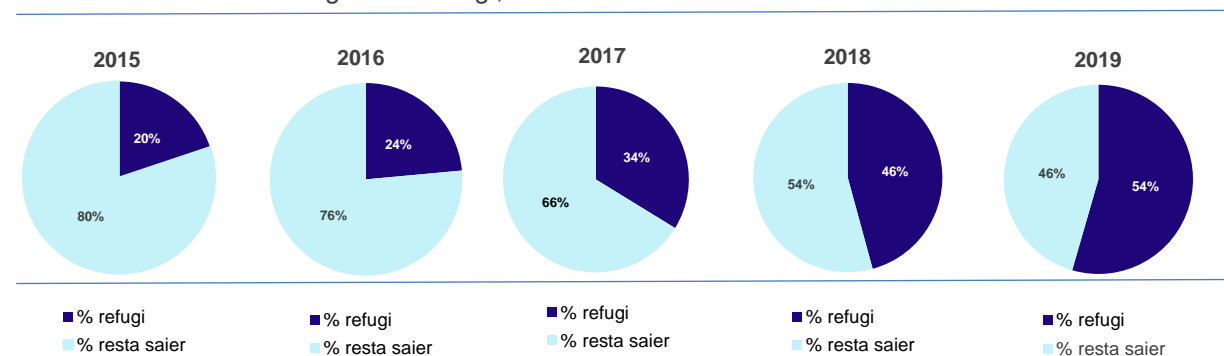
Els tràmits relacionats amb la Llei d'estrangeria (arrelament, renovació, reagrupament familiar, permís d'estudis, comunitaris, etc.) i l'assessorament jurídic en estrangeria (nacionalitat, recursos enfront de denegacions de permisos, i altres assessoraments) han suposat 9.574 entrevistes.

L'assessorament jurídic en protecció internacional ha sumat 4.054 entrevistes. S'ha fet una mitjana de dues-tres sessions grupals a la setmana d'informació sobre l'asil, per poder donar resposta a la demanda creixent. A banda, s'han fet entrevistes individuals d'assessorament i preparació del cas, i acompanyaments a formalitzar l'entrevista a l'Oficina d'Asil de Barcelona.

Pel que fa a les d'activitats, l'increment més gran està vinculat als serveis per a sol·licitants de protecció internacional, que durant el 2019, per primera vegada, ha superat en nombre d'activitats els serveis per a immigrants: del 2018 al 2019 passa de representar el 46% de les activitats realitzades a ser el 54%, tal com es mostra al gràfic següent:

Gràfic 8.3. Evolució de les activitats del SAIER

Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, 2019



Taula 8.13. Indicadors SAIER

Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, 2019

SAIER	2018		2019		% d'increment	
	Usuaris*	Atencions	Usuaris*	Atencions	Usuaris*	Atencions
AMIC	1.539	2.301	1.595	2.458	3,63	6,82
CITE	4.746	6.492	4.568	6.630	-3,75	2,12
CPNL	1.478	2.024	1.169	1.646	-20,90	-18,67
Creu Roja	5.998	17.084	7.415	24.260	23,62	42,00
ICAB	2.154	2.996	2.146	2.944	-0,37	-1,73
Assessorament jurídic Protecció Internacional	2.715	3.828	2.671	4.054	-1,62	5,90
Servei Primera Acollida	17.540	37.938	18.073	38.187	3,03	0,65
Total	19.422	72.663	20.620	80.179	6,17	10,34

(*) Usuari atès és la persona que ha utilitzat un o més serveis del SAIER en funció de la seva situació i necessitat. Per tant, el total d'usuaris no és igual a la suma dels usuaris de cada servei, perquè un mateix usuari en pot haver fet servir més d'un.

■ Actuacions rellevants

Si observem a la T anterior 8.13 les atencions realitzades per entitat al SAIER, les que més s'incrementen estan relacionades amb la protecció internacional i amb interpretació i traducció.

Taula 8.14. Servei de Traducció i Interpretació SAIER (STI)

Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, 2019

	2018	2019	% d'increment
Intervencions			
Traduccions presencials	6.128	7.102	15,89
Traducció escrita	96	238	147,92
Total	6.224	7.340	17,93
Índex d'intervencions urgències	13,00	20,00	53,85
Altres indicadors			
Usuaris diferents atesos	4.162	5.062	21,62
Hores de traducció presencial	4.843	5.903	21,89
Pàgines de traducció escrita	725	1.272	75,45

A banda, durant l'any s'han treballat en les línies següents:

- Desplegament del servei de cita prèvia durant el mes de febrer, per tal d'eliminar les cues presencials i a la via pública, i oferir un millor servei a les persones. Aquest servei permet reservar hora per internet, presencialment i mitjançant els quioscos de les OAC. El sistema fa més eficient l'organització dels fluxos d'atenció i disminueix la conflictivitat al servei, però la cua d'espera s'acumula fins a arribar als 3 mesos, per a un servei que el 2016-2017 atenia tothom el mateix dia que acudia a l'oficina.
- Obertura del tercer espai del SAIER (carrer de Tarragona) durant el mes d'octubre. Amb el nou espai es guanya qualitat en els espais d'atenció a les persones usuàries i qualitat en els espais de treball dels professionals. El Servei de Primera Acollida, AMIC i CPNL es traslladen a aquest edifici per descongestionar les altres dues seus. En el futur, hi haurà capacitat per créixer en nombre de professionals.
- Celebració dels 30 anys del SAIER al Saló de Cent de l'Ajuntament.
- Incorporació de personal de seguretat al SAIER.
- S'habilita una sala d'espera per famílies al SAIER Font Honrada. Prova pilot amb monitora de lleure per millorar l'espera dels infants al SAIER.
- S'implementa al SAIER la presentació telemàtica d'expedients d'estrangeria.
- Es fa incidència en les dilacions de l'Oficina d'Estrangeria, s'eleven incidències relacionades amb el dèficit de professionals i de qualitat en l'atenció a l'Oficina d'Asil i Comissaria de Policia Nacional.
- Es reforça el servei d'atenció social a situacions urgents.
- Es rep l'impacte de les restriccions en el Programa estatal d'atenció social a persones sol·licitants de protecció Internacional.
- Es concreta la proposta d'acord IMSS-SAIER respecte a com gestionar l'atenció social a persones migrades a Barcelona.
- Al setembre, es presenta a la Direcció l'Informe de necessitats de millora del SAIER juntament amb les línies de treball a curt, mitjà i llarg termini.
- Pel que fa a coordinació, es participa en els espais següents:

- Projecte de millora del model d'Atenció Ciutadana
- Taula de Juristes de l'Àrea de Drets de Ciutadania
- Projectes de regularització i inserció al mercat laboral de Barcelona Activa
- Protocol·lització de l'atenció en salut mental amb el Consorci de Barcelona
- Reunions amb els equips d'intervenció a l'espai públic i amb els equips d'atenció a persones vulnerables

Programa municipal d'atenció a refugiats: programa “Nausica”

El 2019 s'ha continuat desenvolupant el programa “Nausica” per atendre persones sol·licitants d'asil o beneficiàries de protecció internacional. Aquest programa està ubicat en l'estructura del SAIER, de manera que utilitza el que ja és la porta d'entrada a serveis específics per a població migrada i sol·licitants de protecció internacional de la ciutat de Barcelona. El projecte que ens ocupa és un recurs pont per millorar els processos d'inserció social, laboral i d'autonomia dels destinataris: persones o nuclis familiars sol·licitants d'asil o persones beneficiàries de protecció internacional, que, un cop han passat pel programa estatal, resten en situació de vulnerabilitat i requereixen suport per a la seva autonomia o per a l'aterratge a serveis normalitzats de la ciutat.

El programa s'emmarca en un recurs d'habitatges d'estada temporal amb suport i acompanyament professional, a través d'itineraris individuals o familiars adequats a les diferents realitats i perfils.

El recurs es distribueix en diferents tipologies d'habitatges segons perfils i necessitats d'atenció.

Durant l'estada en aquest recurs es treballa principalment en tres eixos:

- Atenció a necessitats bàsiques.
- Atenció i suport personal, familiar i social: oferint acompanyament en el suport personal, les dinàmiques familiars, en el foment, creació i integració de xarxes relacionals i socials. Es posarà especial atenció en la promoció de l'autonomia de les dones.
- Inserció laboral: es treballa tenint en compte els recorreguts professionals anteriors, oferint suport en temes vinculats a idiomes.

El programa es gestiona a través d'un contracte públic on 8 entitats socials formen part d'un acord marc que regula, de manera homogènia, tant la gestió del programa com l'assignació de places.

Durant el 2019 s'han rebut 99 derivacions: la composició de derivacions ha estat de 163 persones – en 28 nuclis familiars i 71 en unipersonals; 17 d'aquestes derivacions no han entrat al dispositiu per diferents motius (una persona derivada dos cops: inicialment no va entrar al dispositiu i en uns mesos va accedir-hi): 20 persones – en 2 nuclis familiars i 14 unipersonals. D'aquestes 17 amb derivacions amb perfils LGTBI+, tres persones no han entrat al dispositiu.

Durant el 2019 s'han atès 142 persones. Els 26 nuclis familiars han estat formats per 86 persones, i 56 nuclis unifamiliars (persones soles). S'han atès 65 dones i 77 homes.

En els nuclis familiars, les dones ateses han estat 50, de les quals 29 són adultes i 16 d'elles estan a càrrec de nuclis de famílies monoparentals femenines. Els homes atesos han estat 36, 14 d'ells són d'edat adulta en nuclis familiars i sense cap càrrec en solitari de nuclis familiars. La resta són 22 homes menors d'edat.

Respecte a les persones soles o nuclis familiars, s'han atès 15 dones soles i 41 homes sols.

Amb el perfil LGTBI⁺ cal destacar que s'ha tingut un nucli familiar (família monoparental femenina de dues persones). De les persones ateses: 8 han estat dones i 7 homes (en aquest cas es té en compte el gènere sentit).

La temporalitat de l'estada varia en funció del tipus d'habitatge al qual s'accedeix, de les situacions personals i dels processos que facin les persones.

Amb totes les persones usuàries adultes s'estableix un pla de treball consensuat i anirà en la direcció de promocionar la inserció laboral i la potenciació de recursos personals; així mateix, si es tracta d'un nucli familiar amb joves i/o menors d'edat, s'inclou treball específic i acompanyament en els diferents processos que requereixin els membres del nucli.

- Lot 1 (persones soles o parelles): 55 persones ateses
- Lot 2 (nuclis familiars): 59 persones ateses
- Lot 3 (perfils d'alta complexitat en nuclis familiars, persones soles o parelles): 28 persones ateses

La mitjana d'ocupació durant tot l'any ha estat d'unes 88 places ocupades mensuals.

Taula 8.15. Programa municipal d'atenció a refugiats: programa "Nausica". Any 2019

Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, 2019

	Global Nausica	Nuclis familiars		Persones
	Persones ateses	nuclis	persones	soles
Durant període 31/12	91	18	58	32
En dispositiu període 31/12	90	18	58	31
Entrades gestionades 2019	65	12	34	31
Entrades gestionades període 31/12	1	0	0	1
Sortides gestionades 2019	52	8	28	24
Sortides gestionades període 31/12	1	0	0	1
No entrades 2019	20	2	6	14
No entrades període 31/12	0	0	0	0
Llista d'espera període 31/12	3	0	0	3
Total	142	26	86	56

Avaluació del programa "Nausica"

Durant aquest 2019 s'han implantat les propostes de millora de l'avaluació duta a terme el 2018 elaborada per la cooperativa Broll i dirigida per Ariadna Fitó, professora de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB). Així mateix, s'ha fet una actualització de l'avaluació durant aquest 2019. Aquestes dades seran publicades a finals del primer trimestre del 2020.

Global del programa

Des que es va iniciar el programa han estat allotjades en el dispositiu 218 persones. Les temporalitats de l'estada oscil·len entre 12 mesos i 18 mesos, tot i que tenim casos que, atesa la seva situació de vulnerabilitat, cal prorrogar l'estada, per la manca de solucions i recursos adequats en el moment de la sortida.

Ciutat refugi

El pla "Barcelona, ciutat refugi" es va aprovar el 2 d'octubre de 2015 amb l'objectiu de preparar la ciutat per (continuar) acollir, assistir, proveir dels serveis necessaris i garantir els drets de les persones refugiades, i exigir als estats que compleixin les normes més elementals del dret humanitari, tot creant un model propi d'acollida.

El pla va néixer com una política de ciutat amb la voluntat d'implicar tant els diversos serveis i departaments municipals com el teixit associatiu de la ciutat i la ciutadania i concebut com un pacte de ciutat, que va trobar el consens i suport de tots els grups municipals.

“Ciutat refugi” és un pla paraigua que engloba diferents accions i iniciatives que van des de l’atenció directa al SAIER, el programa “Nausica”, l’acció internacional, l’acció de promoció i sensibilització amb les entitats o la convocatòria de subvencions.

Malgrat que una part de la tasca desenvolupada des del pla es podria entendre com a intangible, basada en la generació de relacions i contactes entre actors de la ciutat vinculats a la protecció internacional i la ciutadana, destaquen les activitats més rellevants de l’any 2019.

S’observa un estancament en els índexs de creixement de l’atenció al refugi a la ciutat que s’ha arrossegat des del 2015. Tot i així, respecte al 2019 s’han atès 1.996 persones més i s’han realitzat 10.423 activitats més que l’any anterior.

Taula 8.16. Persones sol·licitants d’asil ateses (SAIER)

Direcció de Serveis d’Immigració i Refugi, 2019

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Sol·licitants d’asil atesos	811	1.374	2.292	4.405	7.433	9.429
% d’increment interanual	-	69,42	66,81	92,19	68,74	26,85

Tot i així, el refugi, *stricto sensu* és una qüestió menor en relació amb el fet migratori en general a la ciutat. És per això, que malgrat que es desenvolupen algunes polítiques i accions específiques, es treballa sempre des d’una lògica àmplia de nova ciutadania i el reconeixement ampli, dins dels marcs legals establerts, de la plena ciutadania de totes les persones que d’una manera o altra trien Barcelona per iniciar una nova vida.

El canvi previst en les polítiques de migració que ha d’establir el nou govern de l’Estat marcarà, però, el futur de les necessitats que han de cobrir les ciutats.

Dia Mundial de les Persones Refugiades

Es van coordinar diferents accions per commemorar aquesta diada.

Deu activitats diferents com ara teatre, testimonis, exposicions, òpera, coral, circ, taules rodones, projecció de documentals o la realització d’un còmic gegant van ser novament espais de sensibilització a diferents llocs de la ciutat on es van desenvolupar en col·laboració amb entitats al llarg de la setmana del 20 de juny.

De manera excepcional, i en coordinació amb l’Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, es va desenvolupar una jornada festiva reivindicativa a la llera del Besòs, el 16 de juny. Més informació a: https://ciutatrefugi.barcelona/ca/noticia/la-gran-festa-de-lacollida-a-la-riba-del-besos_818273 i https://ciutatrefugi.barcelona/ca/noticia/compartim-amb-les-persones-refugiades-mes-del-que-sovint-ens-adonem_827550.

Convocatòria de subvencions

Si bé el 2018 la convocatòria de subvencions se centrava a atendre les propostes per a la realització d’accions de sensibilització, el 2019 es van establir dues línies de finançament per a activitats vinculades amb el refugi. D’una banda, la línia Kb més centrada en la sensibilització, i la Kc, que pretenia donar resposta a iniciatives d’acompanyament, suport en l’habitatge i promoció de la cultura de l’hospitalitat. Cadascuna de les línies va disposar de 60.000 €.

Es van presentar 28 projectes a la línia Kb, dels quals van tenir atorgament de finançament 19.

1. Amics de la UNESCO de Barcelona: Donar la Mà
2. Fundació Privada Acsar: 12 i 13è Curs d’asil i protecció internacional
3. Chapter2yourproject S.L.: 947 Oportunitats
4. Associació Sociocultural Refugiarte: Persianes: Art per la Porta Gran
5. Associació Encara en Acció Moviment Afectiu Sexual i de Gènere: Sensibilització sobre Refugiats LGTBI
6. Service Civ. Internac.- Serv. Català: Entendre, Educar i Transformar
7. Associació Cfd Barcelona: Relats d’èxode – Transit Tales 2019
8. Lluïsos de Gràcia: Mars d’acollida? Del Mediterrani al Bàltic

9. Xino Xano Associació de Lleure: Consciència't amb el Sàhara
10. Connectats Sccl: Refugi Llatinoamericà a Barcelona
11. Associació de Persones Participants Àgora: Societats multiculturals, Societats del Futur
12. Associació per al Desenvolupament Cultural, Ambiental i Humà: Amb Veu Pròpia
13. Open Cultural Center: Escola Refugi
14. Fundació Privada FICAT: Sinopsis: Histories Refugiades
15. Associació Europa sense Murs: Migració Forçada del Triangle Nord a Catalunya
16. Comissió Catalana d'Ajuda al Refugiat: Tots i totes podem ser refugiades
17. Associació Ruido Photo: The Backway - Capitol3
18. Acahi: Dret d'asil LGBTI: Accions per Millorar
19. Fundació Privada Migra Studium: Sensibilització Asil i Refugi - Hospitalitat

I a la línia Kc es van presentar 8 projectes, dels quals van rebre finançament 6:

1. Associació Refugee Friendly: Refugee Friendly
2. Fundació Barcelonactua: Landing Barcelona
3. Federació Catalana de Voluntariat Social: Acol·lida i Participació Ciutadana
4. Fundació Privada Migra Studium: Xarxa d'hospitalitat
5. Refugiados Bienvenidos España: Cultura de Benvinguda 2019
6. Punt de Referència: Projecte Acull: Acol·lida Familiar i Mentoria

Recursos addicionals d'atenció a sol·licitants de protecció internacional a Barcelona:

Programa d'esports per a persones refugiades a Barcelona:

Seguint amb el desplegament de la Mesura per afavorir l'accés als CEM de les persones sol·licitants de protecció internacionals en primera fase del SNAI residents a la ciutat, els resultats d'aquest 2019 han estat 260 derivacions (100 més que l'any anterior: Accem: 41; APIP-ACAM: 55; Bayt al-Thaqafa: 22; CEAR: 69; Creu Roja: 26; CEPAIM: 45 i PEN Català: 2.

Per sexe, 79 eren dones i 181 homes, i per districte de residència, la distribució és la següent: Ciutat Vella: 1; l'Eixample: 7; Gràcia: 12; Horta-Guinardó: 35; Nou Barris: 39; Sant Andreu: 86; Sant Martí: 14; Sants-Montjuïc: 19 i Sarrià - Sant Gervasi: 47

Conveni Intercol·legial

Aquest conveni signat el març del 2017 tenia com a objectiu col·laborar i coordinar l'acció d'ambdues institucions en l'àmbit de l'atenció i acollida a persones immigrants o refugiades amb la finalitat de facilitar el contacte de les persones refugiades residents a Barcelona amb els col·legis professionals del seu àmbit d'activitat.

El primer any de treball del conveni, el 2018, es van atendre 23 professionals de diferents àmbits. Durant el 2019, 51 persones han estat ateses. Les principals consultes i serveis han estat qüestions relacionades amb l'homologació de títols, la formació i l'accés al mercat laboral.

Atenent els resultats obtinguts durant l'any 2019 i la valoració tècnica i política que es va fer al seu moment, s'ha volgut continuar amb aquesta col·laboració i coordinació de l'acció d'ambdues institucions tornant a reafirmar el compromís mitjançant una nova signatura del conveni que va tenir lloc el 19 de desembre.

Taula 8.17. Distribució d'atencions per col·legi

Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, 2019

Derivacions	2018	2019
Advocat/ada	4	5
Ambientòlegs/òlogues	0	1
Aparelladors/ores, arquitectes t. i enginyers/eres edificació	1	1
Arquitectes	1	9
Doctors/ores i llicenciats/ades en filosofia i lletres i ciències (mestres)	0	2

Taula 8.17. Distribució d'atencions per col·legi (continuació)

Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, 2019

Derivacions	2018	2019
Enginyers/eres informàtics/àtiques	1	0
Enginyers/eres forestals	0	1
Enginyers/eres alimentaris/àries	0	1
Enginyers/eres de camins, canals i ports	0	2
Enginyers/eres de mines	0	1
Enginyers/eres industrials	4	9
Enginyers/eres tècnics/ècniques de telecomunicació	1	2
Fisioterapeutes	2	1
Infermeria	1	2
Educació física i esports	1	1
Metges/esses	1	2
Farmacèutics/èutiques	0	1
Odontòlegs/òlogues	1	1
Biocènòlegs/òlogues	0	1
Periodistes	1	0
Psicòlegs/òlogues	3	7
Agents de duanes	0	1
Gestors/ores administratius/ives	0	1

Activitats de comunicació

L'activitat comunicativa continua sent una de les potes importants del pla "Barcelona, ciutat refugi". Aquesta ha mantingut la seva activitat centrada en el web www.ciutatrefugi.barcelona.

En relació amb els continguts, aquest 2019 s'han produït reportatges, entrevistes i notícies distribuïdes a un total de 3.575 subscriptors en cadascun dels 11 enviaments de butlletins.

Així mateix, s'ha portat a terme una exhaustiva revisió dels continguts estàtics. Quant als resultats d'impacte del web, són força positius en relació amb el 2018.

Taula 8.18. Evolució mensual de les visites i visitants de la pàgina web de la Direcció

Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, 2019

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
2018												
Visites	6.294	6.493	6.432	7.325	9.175	9.342	8.454	9.887	11.214	12.048	9.447	913
Visitants únics	5.079	5.297	5.242	5.966	7.640	7.771	7.030	8.099	9.194	9.945	7.597	1.055
2019												
Visites	11.472	11.137	12.833	11.603	13.193	12.180	11.367	11.984	12.596	15.515	15.262	13.234
Visitants únics	9.570	9.229	10.671	9.473	10.688	9.779	9.317	9.786	10.363	13.080	12.469	10.775

■ Reptes de futur per al 2020

- Fer un estudi organitzatiu del servei SAIER per determinar punts forts i punts febles i millorar el temps de resposta en els terminis d'atenció, així com implementar millores qualitatives.
- Reforçar la coordinació entre el servei de SOAPI i el servei del SAIER per millorar la territorialització i per tant les oportunitats de millora en l'atenció.
- Recuperar la importància de la Xarxa de la Coordinadora per la llengua, espai de trobada i treball conjunt de les diferents entitats.

- Iniciar una línia d'actuació amb els joves extutelats i joves en situació irregular.
- Integar el sistema d'inspecció d'habitatges en els sistemes homologats d'inspecció de l'Ajuntament de Barcelona, amb l'objectiu d'una millora tant quantitativa com qualitativa en la tipologia de les inspeccions.

Xavier Cubells Galles

Director de Serveis Serveis d'Immigració i Refugi

Taula 8.19. Indicadors de producció dels serveis

Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, 2019

	2015	2016	2017	2018	2019	% d'increment 2015-2019
Sol·licituds d'informe d'arrelament social rebuts	4.684	3.426	3.352	3.794	4.576	-2,31
Expedients resolts						
Propostes d'informes	4.409	3.301	3.184	3.767	4.473	1,45
Informes favorables amb oferta de treball	3.887	2.777	2.605	2.957	3.652	-6,05
Informes favorables amb recomanació d'exempció de contracte	418	323	289	303	339	-18,90
Informes no favorables	104	166	182	239	185	77,88
Enviats sense proposta d'informe	107	35	108	268	295	175,70
Arxivats	160	153	144	44	57	-64,38
SOAPI						
Assistents a sessions informatives d'acollida	4.938	4.897	5.351	6.498	6.912	39,98
Mediacions interpersonals	2.579	2.095	2.824	2.804	1.641	-36,37
Traduccions presencials	4.479	3.153	3.593	4.232	2.513	-43,89
Traduccions telefòniques	717	757	1.100	0	0	-100,00
Assistents a mòduls C d'acollida	199	409	595	664	743	273,37
Programa "Noves famílies": acompanyament al reagrupament familiar						
Informes d'habitatge de partida	1.439	1.473	1.507	1.470	1.491	3,61
Persones contactades	1.439	1.473	1.507	1.470	1.491	3,61
Contactats altres serveis / directe	444	552	462	512	554	24,77
Participants en l'Espai Inicial	800	705	711	426	431	-46,13
Participants en entrevistes inicials	*	*	133	344	381	186,47
Orientació i acompanyament de les famílies en el procés de reagrupament familiar	**	**	2.388	2.811	2.852	19,43
Servei de suport psicopedagògic individual a joves	196	259	282	271	452	130,61
"A l'estiu, Barcelona t'acull"	149	149	148	145	147	-1,34
"Punt de trobada"	71	73	76	39	78	9,86
Servei de suport i acompanyament acadèmic. Prepara't	47	40	34	31	34	-27,66
Servei de suport a dones reagrupades (individual)	nd	nd	nd	166	290	74,70
Servei de suport a dones reagrupades (grupals)	155	161	243	109	135	-12,90
Servei de suport jurídic individual	*	*	372	358	346	-6,99
Servei de suport a mares i pares (individual)	*	*	8	35	52	550,00
Servei de suport a mares i pares (grupals)	53	50	59	33	39	-26,42
Usos espais grupals / individuals	**	**	8.447	8.141	8.163	-3,36
Participants en alguna activitat o espai	**	**	4.497	5.894	5.686	26,44

(*) No es feia aquesta activitat.

(**) No es recollien les dades en aquest format.

nd: no disponible.

Els indicadors que no tenen disponible el valor del 2015 fan la comparativa d'increment amb el primer valor disponible.

9.
Direcció de Serveis de
Drets de Ciutadania



9. Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania

La Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania té com a objectiu general la promoció i defensa d'un model de ciutat de drets on totes les persones tinguin un accés real, efectiu i en condicions d'igualtat a tots els drets humans reconeguts i garantits a la ciutat. Aquest objectiu general és concreta en quatre d'específics:

- Promoure i defensar els drets humans i el model de ciutat de drets
- Lluitar contra la discriminació i els discursos d'odi
- Facilitar l'accés a la justícia i la garantia de drets a tota la ciutadania
- Promoure l'accés a la plena ciutadania de les persones immigrades i refugiades

Al 2016 es va aprovar la Mesura de govern "Barcelona, Ciutat de Drets" que engloba tots aquests objectius, programes i projectes i que va continuar vigent durant 2019.

La Direcció compta amb dos serveis específics: l'Oficina per la no Discriminació i el Centre de Recursos en Drets Humans, amb un equip que tramita les sancions de l'ordenança de la convivència i amb la secretaria del Consell Municipal d'Immigració.

L'any 2019 ha estat l'any de consolidació definitiva de la Taula d'Entitats de l'Oficina per la No Discriminació (OND), com l'espai per compartir maneres de fer, casos i estratègies en l'atenció a persones que han patit discriminació i també l'any de transició cap a l'Observatori de les Discriminacions. També ha estat un any intens pel que fa a la feina del Consell Municipal d'Immigració, centrat en les persones grans migrades i en evitar la instrumentalització de les migrades en les diferents convocatòries electorals.

S'ha intensificat esforços en formació, tant interna com externa, i en comunicació des del Centre de Recursos en Drets Humans. En aquest apartat cal destacar la jornada sobre racisme envers infants estrangers sols que es va organitzar juntament amb la Coalició Europea de Ciutats contra el Racisme, que va fer de Barcelona l'espai de trobada de més de quaranta ciutats europees.

S'ha implantat un nou sistema informàtic de gestió de les sancions i recursos a l'Oficina de Convivència, la qual cosa ha impedit el desenvolupament de noves tasques i funcions que s'haurà de fer durant el 2020.

Aida Guillen Lanzarote

Directora de Serveis de Drets de Ciutadania

9. 1 Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania

■ Missió

La Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania treballa per un model de ciutat diversa i intercultural en què totes les persones tinguin un accés real, efectiu i en condicions d'igualtat a tots els drets humans reconeguts i garantits a la ciutat. Té com a objectiu fer concret el dret a la ciutat i vetllar perquè s'hi compleixin els drets humans. Els drets humans no són quelcom abstracte, sinó que cal pensar-los i promoure'ls en el marc del territori on s'exerceixen, en aquest cas, tal com hem esmentat, a la ciutat i als seus barris.

■ Entorn

La Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania té com a objectiu fer concret el dret a la ciutat i vetllar pel compliment dels drets humans a la ciutat.

Segons la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat:

"la ciutat és l'espai col·lectiu que pertany a tots els seus habitants que tenen dret a trobar-hi les condicions per a la seva realització política, social, econòmica, cultural i ecològica, cosa que comporta assumir deures de solidaritat"

L'aproximació als drets de ciutadania es fa des d'una mirada inclusiva respecte a la diversitat de la nostra ciutat, amb un plantejament intercultural. Per tant, a la Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania té com a objectiu general la promoció i defensa d'un model de ciutat de drets on totes les persones tinguin un accés real, efectiu i en condicions d'igualtat a tots els drets humans reconeguts i garantits a la ciutat

■ Recursos

Pel que fa al pressupost, el 2019 s'ha gestionat el pressupost detallat a la taula 9.1. Inclou el pressupost de l'Oficina d'Afers Religiosos (OAR) i el Consell Municipal del Poble Gitano de Barcelona (CMPG) que sí que es va continuar gestionant des de la Direcció.

Taula 9.1. Liquidació de pressupost

Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania, 2019

Capítol	(€)	%
Personal	1.039.596,94	61,99
Transferències corrents	637.400,00	38,01
Total	1.676.996,94	100,00

Font: Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania

La taula 9.2 mostra els recursos humans de la Direcció. Les dones representen el 77% de la plantilla.

Taula 9.2. Recursos humans a 31/12

Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania, 2019

	Directius/ives comandaments	Personal tècnic	Administratius/ives i auxiliars	Total
Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania	2	2	2	6
Oficina per la No Discriminació (OND)	1	3	1	5
Oficina de Convivència	1	1	4	6
Total	4	6	7	17

■ Activitat

Oficina per la No Discriminació (OND)

L'Oficina per la No Discriminació (OND) és l'equipament municipal de referència per a l'acompanyament de persones que han patit una situació de discriminació a la ciutat i també com a centre formatiu en drets humans, com a eina de prevenció de les situacions de discriminació.

Un total de 1.138 persones han participat en els tallers i sessions formatives, la major part dirigides a joves i adolescents de la ciutat, com a eina de prevenció dels casos de discriminació. S'han obert 228 expedients per discriminació durant l'any 2019.

Taula 9.3. Indicadors de l'Oficina per la No Discriminació

Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania, 2019

	2018	2019	% d'increment
Informació i assessorament	320	439	37,19
Expedients per discriminació	224	228	1,79
Persones que han rebut formació	981	1.138	16,00

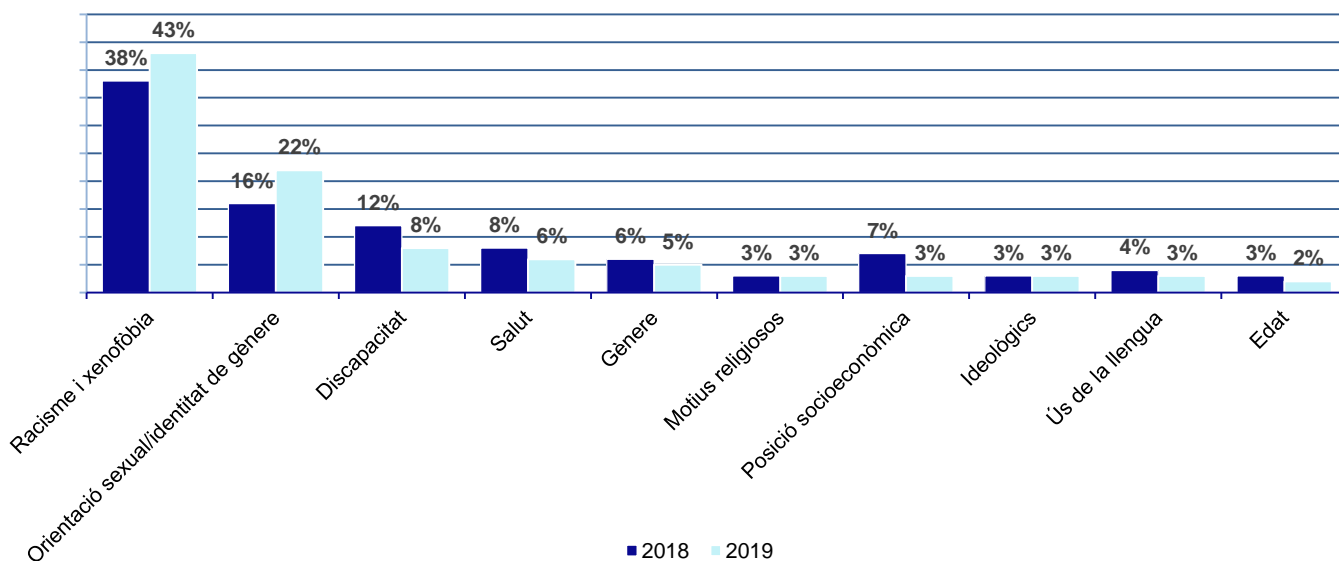
L'eix de discriminació per racisme i xenofòbia continua sent el que té més volum de casos atesos a l'OND, suposen 98 casos del total dels expedients oberts per discriminació.

Les situacions que s'han relatat al personal de l'OND són relacionades amb el tracte vexatori per raó d'origen en casos relacionats amb el drets d'admissió en locals d'oci nocturn, accés a l'habitatge, restricció o denegació d'accés a diferents serveis d'entitats bancàries o en l'àmbit de les comunitats de veïns i veïnes, entre d'altres.

Pel que fa a l'eix de l'orientació sexual o la identitat de gènere, s'han atès 50 casos a l'OND el 2019, situacions que s'han produït en diferents espais com ara transport públic, escoles, comunitats de veïns i veïnes i en l'àmbit laboral. A l'entorn del transport públic, s'han atès 11 persones que han patit un cas de discriminació al metro, a l'autobús, al Tram o al taxi.

Gràfic 9.1. Motius de discriminació de l'OND

Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania, 2019

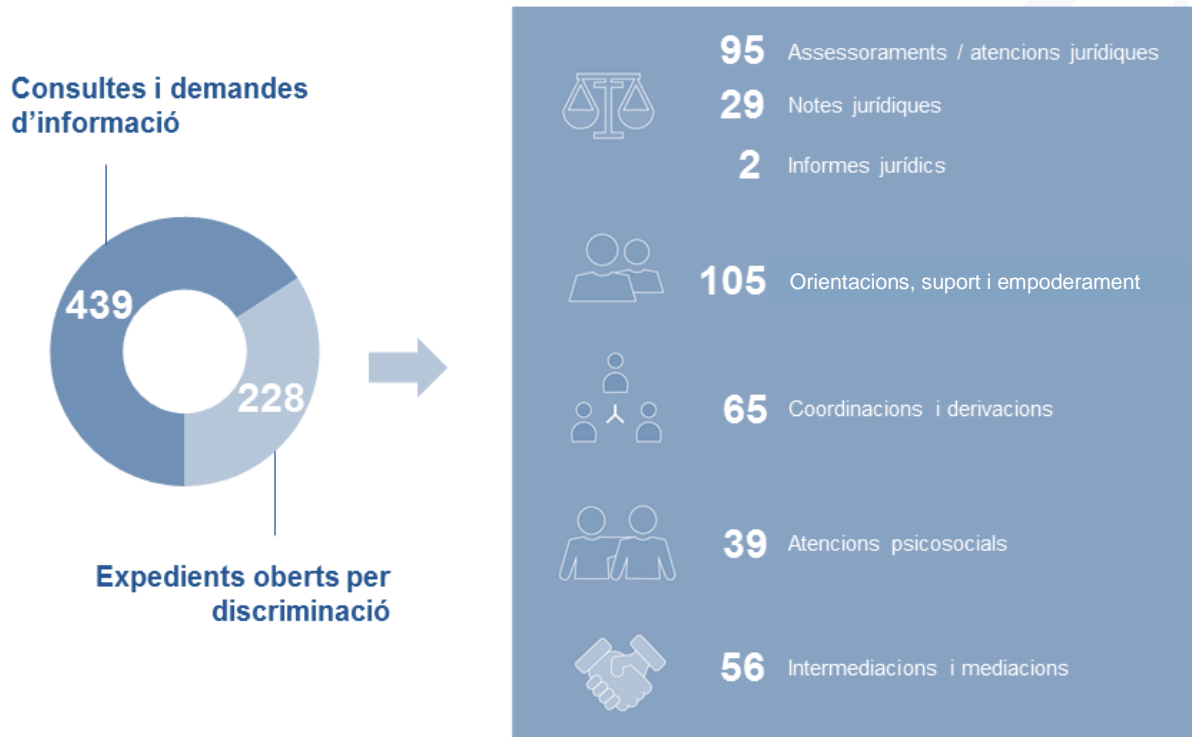


Pel que fa a les actuacions relacionades amb els expedients oberts a l'OND durant el 2019, destaquen 105 orientacions, suport i empoderament de la persona que ha estat víctima de la discriminació, 95 assessoraments i atencions jurídiques i 65 coordinacions i derivacions a altres

serveis. Durant l'any 2019 s'ha doblat el nombre de mediacions i intermediacions (56) que suposen un 24% dels casos.

Esquema 9.1. Actuacions de l'Oficina per la No Discriminació

Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania, 2019



D'altra banda, destaca la consolidació de la Taula d'Entitats de l'OND, amb 18 entitats de la ciutat que tenen servei d'atenció a persones que han patit una discriminació. Les activitats més destacades d'aquesta Taula el 2019 han estat la Jornada sobre victimologia i l'Informe sobre les discriminacions a Barcelona, explicats en altres apartats d'aquesta memòria. Per a més informació podeu consultar: <https://ajuntament.barcelona.cat/oficina-no-discriminacio/es/>

L'Oficina de Convivència

L'Oficina de Convivència és un servei de la Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania que l'any 2019 ha complert el seu primer any d'adscripció a aquesta direcció com a òrgan gestor de les denúncies de l'**Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona**.

Durant aquest any hi ha hagut un canvi significatiu en el sistema d'informació i tràmit de les denúncies amb l'entrada en funcionament del nou programari **SAP Sancions i SAP Recursos** i el tancament dels programes utilitzats fins aquest moment.

Degut a la complexitat del projecte d'integració, se n'ha vist afectat el normal funcionament i ha obligat a destinar tots els recursos humans a l'adaptació d'aquest nou sistema; per aquest motiu, ha disminuït la capacitat d'emprendre nous reptes i projectes (al tancament d'aquest informe el funcionament del programa encara no està estabilitzat).

Tot i així, s'han fet algunes actuacions en col·laboració amb altres serveis com el nou decret de mesures alternatives substitutòries de les sancions econòmiques, creació d'un tríptic per penjar cartells i d'altres que es defineixen en els punts següents.

Algunes de les dades més rellevants de l'Oficina de Convivència són, de manera resumida, les següents:

- **Més de 44.000** expedients sancionadors tramitats per infracció de l'Ordenança de convivència.
- **441** instàncies rebudes.
- **246** instàncies d'al·legacions i recursos resoltes.
- **30** sol·licituds de mesures alternatives a la sanció econòmica d'adults.
- **74** expedients de mesures alternatives a la sanció econòmica de menors (de les quals 21 han estat a sol·licitud de les persones sancionades).
- **30** expedients finalitzats satisfactòriament de mesures per a adults.
- **59** expedients finalitzats satisfactòriament de mesures per a menors.
- **44** cartes amb tríptic de cartells enviats. Ç
- **27** IRIS contestats.

Per a més informació podeu consultar: <https://ajuntament.barcelona.cat/dretsidiversitat/es/oficinaconvivencia>

Potenciació de l'aplicació de mesures alternatives. Nou decret de mesures

- Algunes sancions econòmiques que s'imposen per incompliment d'ordenances municipals poden ser substituïdes per treballs o prestacions en benefici de la comunitat o per altres mesures alternatives que tinguin la finalitat de sensibilitzar la persona infractora i, si escau, reparar el dany moral de les persones perjudicades. En aquest sentit, el mes d'agost del 2019 es va aprovar el **nou Decret d'ordenació de les mesures alternatives substituïdores de les sancions**.
- Això va permetre augmentar de 29 a 41 el nombre d'infraccions que poden ser substituïdes per mesures alternatives a la sanció. L'Oficina de Convivència va participar en el grup de treball per dissenyar aquest nou decret que va ser liderat pel Servei de Prevenció de l'Ajuntament.
- Durant aquest any s'han seguit mantenint contactes amb la Direcció de Serveis Socials per promoure les mesures alternatives a la sanció entre els col·lectius en situació de vulnerabilitat. I es té previst tancar un procediment de treball durant l'any 2020.

Proposta d'accions de millora i seguiment de l'Ordenança de convivència

- L'Oficina té atribuïda entre les seves funcions tramitar les denúncies per infraccions de cartells i propaganda que imposa la Direcció de Control i Avaluació de Neteja i Gestió de Residus d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat. Després d'analitzar la tipologia d'aquestes denúncies i comprovar que un nombre elevat de denúncies eren d'entitats i persones físiques amb pocs recursos, es va considerar convenient donar a conèixer a la ciutadania quina és la manera correcta de penjar un cartell a la via pública. En aquest sentit, s'ha treballat en la confecció d'un tríptic informatiu amb indicacions de com penjar bé un cartell a la via pública (es pot consultar al web de l'oficina). Així mateix, s'està fent una campanya informativa amb l'enviament del tríptic a totes aquelles entitats i persones físiques denunciades per primera vegada.
- Se'n va fer una primera impressió de 800 tríptics, i l'any 2020 es vol donar a conèixer aquesta informació als diferents espais de l'Ajuntament, perquè pugui arribar a tota la ciutadania.
- Un altre àmbit en el qual s'ha treballat ha estat la detecció de persones menors d'edat multades per infraccions de l'Ordenança de convivència. El resultat ha estat de 482 persones menors d'edat detectades a més a més de les 56 persones menors d'edat que ja havia detectat prèviament la GUB. Això ha permès que l'Oficina de Convivència pugui oferir mesures alternatives a la sanció a més persones menors d'edat.

Per acabar, cal destacar la col·laboració amb l'Oficina per la No Discriminació, que es materialitza en reunions mensuals per intercanviar casos susceptibles de ser sancionats o bé denúncies que no es poden tramitar per l'Ordenança de convivència però que sí que poden ser tractades des de l'OND. Durant l'any 2019 s'ha compartit informació de 46 casos, dels quals 37 han sigut sancionats per l'Ordenança de convivència, 5 casos han sigut tractats per l'OND i 4 no eren d'aplicació.

Centre de Recursos en Drets Humans (CRDH)

El Centre de Recursos en Drets Humans vol ser un espai referencial per a la ciutadania, teixit associatiu i administracions de la ciutat que treballen en l'àmbit dels drets humans i les seves garanties, a partir del principi d'igualtat i no-discriminació. Entre les seves funcions, destaquen les següents:

- Recopila documentació i recursos i els difon de manera oberta i accessible.
- Complementa la tasca de les persones que es dediquen a la recerca i l'especialització acadèmica.
- Difon els drets humans i les seves garanties, sensibilitzant i informant la ciutadania en general des de l'educació i la pedagogia social.
- Organitza formació en discriminació i drets humans.
- Assessora en drets humans, des d'una mirada municipalista, connectada al territori i al seu teixit cívic i associatiu.

Durant el 2019, ha ofert un servei específic: l'Escola de Defensores de Drets Humans, on s'han impartit formacions adreçades a persones i a entitats dedicades a la defensa dels drets humans, tot promovent el rol actiu de la ciutadania en la seva defensa.

Durant aquest any es ressalten les accions següents:

- **Formació en drets humans.** L'exposició "Cities4Rights" ha iniciat un recorregut pels districtes de la ciutat, a través de les biblioteques municipals. En els dos barris on s'ha exposat durant 2019 s'han promogut activitats conjuntes entre els equipaments municipals i escoles i instituts fent-hi formacions en drets humans, igualtat de tracte i no-discriminació. D'altra banda, s'han dut a terme 6 formacions adreçades a instituts, 2 formacions a entitats que treballen amb persones de col·lectius més vulnerabilitzats i 5 tallers en el marc de col·laboració amb Barcelona Activa. També s'ha participat en el programa "Investiga per la justícia global", coordinat per Solidaritat UB, d'assessorament sobre com aplicar l'enfocament basat en drets humans en els treballs de recerca.
- **Escola de Defensores.** S'ha posat en marxa l'Escola amb formacions adreçades a entitats de drets humans. Sota aquest paraigua s'ha impulsat el cicle de conferències "Ciència, noves tecnologies i drets humans" i una formació sobre la "CEDAW i Conveni d'Istanbul: instruments de garantia per a la protecció dels drets de les dones i la lluita contra les violències masclistes".
- **Observatori de les Discriminacions.** S'ha treballat de manera conjunta amb la Taula d'Entitats amb Servei d'Atenció a Víctimes de discriminació i l'OND en la recollida de dades i redacció de l'Informe de les discriminacions 2019.
- **Seguiment de mecanismes internacionals.** S'ha publicat una infografia per animar les entitats a conèixer i participar del Consell de Drets Humans de les Nacions Unides. També s'ha fet seguiment de diferents mecanismes internacionals com l'Examen Periòdic Universal (EPU), així com assessorament a entitats que hi han presentat informes. D'altra banda, s'ha elaborat un informe sobre les accions i polítiques desplegades per l'Ajuntament de Barcelona en matèria de drets humans per donar resposta a la sol·licitud realitzada per l'Alt Comissionat de Drets Humans de les Nacions Unides per a l'informe global sobre polítiques locals de drets humans.

- **Assessorament municipal.** S'han elaborat diferents informes i sessions de formació o assessorament amb equips de l'Ajuntament. Alguns dels informes elaborats han estat sobre persones represaliades durant el tardofranquisme, el litigi estratègic, la relació entre els ODS i els drets humans o una proposta de clàusula de drets humans en la contractació pública.
- **Treball en xarxa.** S'han celebrat trobades amb entitats socials, entitats de drets humans, universitats públiques i altres serveis municipals de l'Ajuntament per trobar punts de connexió i donar a conèixer els serveis del CRDH.
- **Incidència en xarxes internacionals.** S'ha treballat de manera activa en dues xarxes: United Cities and Local Governments (UCLG) European Coalition of Cities Against Racism (ECCAR). En l'última, es forma part del secretariat internacional i s'ha presentat una candidatura, que ha estat acceptada, conjuntament amb la ciutat de Heidelberg per assumir l'oficina tècnica del 2020-2022. Durant el novembre es va oferir l'Assemblea Internacional que va iniciar-se amb la jornada oberta a la ciutadania "Discurs d'odi, racisme i estigma vers els infants i joves estrangers sense referent adult. Una mirada europea".
- **Comunicació i promoció dels DH.** S'han realitzat reportatges i articles de divulgació sobre drets humans, entre els quals destaquen "Barcelona contra el racisme i l'estigma vers els menors no acompanyats", "La crisi climàtica ja és la principal amenaça per als drets humans" i "Les persones migrades i el dret a migrar". Pel que fa a continguts audiovisuals, s'han generat cinc vídeos *Els drets a peu de carrer* per apropar els drets humans i la no-discriminació a la ciutadania. Paral·lelament, s'ha fet difusió a les xarxes socials @bcn_ciutatdrets de continguts propis i aliens tant locals com internacionals, d'esdeveniments, així com de les campanyes relacionades amb la protecció i garantia de drets, com *El Present és feminista* o la Guia de comunicació inclusiva. Els darrers mesos de l'any, s'ha iniciat una renovació de la imatge gràfica i la pàgina web, i la redacció d'un nou pla de comunicació.

Per a més informació podeu consultar: <https://ajuntament.barcelona.cat/oficina-no-discriminacio/ca/serveis/centre-recursos-drets-humans>

Consell de participació

Consell Municipal d'Immigració de Barcelona (CMIB)

El Consell Municipal d'Immigració de Barcelona (CMIB) és un òrgan consultiu i de participació de l'Ajuntament de Barcelona, creat l'any 1997, que pretén incidir en l'entorn social, cultural i polític per assolir l'exercici de la plena ciutadania de les persones immigrades. Cada any el Consell escull una temàtica per treballar de manera participativa, que marca l'activitat anual. El 2019 el tema ha estat "**Persones migrades i envelliment**". A banda de les activitats participatives i deliberatives pròpies dels consells sectorials, organitza la Trobada BCN Ciutat Diversa i convoca els premis del Consell. El calendari 2019 ha estat marcat per l'ajornament de la trobada, que ha motivat un canvi en les previsions per a la darrera part de l'any.

Per a l'any 2019 destaquem les activitats i productes següents:

- Òrgans de govern:
 - 1 sessió plenària del Consell³
 - 6 sessions de la Comissió Permanent (i 2 consultes)
 - 2 reunions de la Comissió d'Opinió d'Urgència (COU)
- Trobada BCN Ciutat Diversa:
 - 16.500 persones assistents, xifra que representa un 9,3% més que el 2018
 - 55 entitats participants (12% més que el 2018), 45 del CMIB
 - 107 activitats. Un 19% més que l'any anterior
 - 16 reunions del grup de treball o activitats

3. El Plenari de finals d'any es va suspendre per excés d'actes en agenda del CMIB (Trobada ajornada a 17 de novembre i Dia del Migrant, 18 desembre).

- Premis CMIB 2019: convocatòria de bases amb 6 projectes vàlids presentats. 8 membres del jurat. Atorgats: 1 premi i 1 menció especial.
- Acte del Dia del Migrant: diàleg amb testimonis de persones grans migrades, actuació musical i lliurament del premi CMIB.
- Recerca i primer Informe "Persones migrades i envelliment": 42 entitats o persones especialistes participaren en la recerca i propostes (20 del CMIB).
- Revisió de la missió i el reglament del CMIB: constitució del grup de treball, 16 entitats, 4 reunions durant el 2019.
- Pla de formació i enfortiment del CMIB. 15 entitats membres de la Comissió, reunió i procés participatiu de valoració, 2 sessions formatives. 19 entitats participants o amb suport i 108 hores de suport.
- Comissió de seguiment de les propostes del CMIB per a la dignificació del treball de la llar i la cura de les persones (tema 2017). Es va mantenir fins al final del mandat 2016-2019. 1 reunió.
- Renovació de les entitats d'acollida i refugi del CMIB (10). Entren 5 entitats noves i en surten 4.
- 2 manifestos i 3 comunicats o declaracions del CMIB. Una roda de premsa.
- Participació i aportacions a la Convenció Les Veus de les Persones Grans, 5 de març
- 4 vídeos, de difusió i comunicació.
- Proposta de nova missió i reglament del Consell d'Immigració.
- 5 processos participatius, a través de qüestionaris o entrevistes.
- Llançament i posada en marxa del nou web del CMIB.

Comunicats / manifestos / declaracions institucionals

Un dels objectius del Consell és estar amatent a la realitat, l'entorn i les necessitats de les persones migrades o refugiades a la ciutat, per la qual cosa ha emès els comunicats o manifestos següents:

1. 19/12/2019. Comunicat de suport al director d'Atenció i Acollida a Immigrants, sol·licitant la seva continuïtat en temes d'immigració i refugi a l'Ajuntament.
2. 17/11/2019. Manifest per un envelliment actiu, amb drets i benestar per a les persones migrades i refugiades a Barcelona.
3. 24/10/2019. Declaració institucional per la no instrumentalització de la immigració i de les persones immigrades i racialitzades en la campanya electoral 10N. Grups polítics i mitjans de comunicació.
4. 16/5/2019. Manifest contra el discurs de l'odi, el racisme i la xenofòbia i per la no instrumentalització de la immigració a les eleccions municipals.
5. 21/3/2019. Declaració institucional en el marc del Dia Internacional per a l'Eliminació de la Discriminació Racial. Adhesions.

Procés de renovació de les entitats d'acollida i asil i canvis en la composició

L'any 2019 s'han incorporat sis noves entitats al CMIB, una entitat d'immigració i cinc entitats d'acollida i asil, fruit del procés de renovació previst per cada nou mandat municipal. La nova entitat d'immigració és Federació de Asociaciones de Ecuatorianos en Cataluña (FAEC).

- **Procés de renovació d'entitats d'acollida i asil:**

Va tenir lloc entre el juny i el juliol del 2019, es va fer convocatòria a entitats de la Xarxa d'acollida o d'asil i refugi, i es va fer revisió del compliment de requisits de manera que es van incorporar les 10 primeres sol·licitants, que corresponen al 25% de les entitats de persones migrades. En resum, es van mantenir 5 de les entitats anteriors, que ho van tornar a sol·licitar, es van incorporar 5 noves entitats i en van sortir 4.

Tema de l'any: Persones migrades i envelliment

El Consell Municipal d'Immigració va escollir l'envelliment de les persones migrades com a eix temàtic de l'any 2019, iniciat ja el 2018. La previsió d'increment de població gran a Barcelona, incorpora una presència creixent de persones grans d'origen divers, una nova realitat que emergeix a la ciutat. Per tant, és un tema de futur i necessari, molt nou i amb poca informació, que cal posar a l'agenda, tenint en compte la participació diversa també en gent gran, i l'atenció a les seves necessitats.

S'ha treballat en un seguit d'accions en col·laboració amb departaments municipals vinculats al tema i especialment amb el Consell Assessor de la Gent Gran, així com amb entitats especialitzades com la FATEC, i ha destacat el següent:

- Sessió informativa / formativa: serveis i projectes per a un envelliment actiu i amb benestar amb la participació dels serveis municipals i entitats. 29 d'octubre.
- Manifest: "Per un envelliment actiu, amb drets i benestar per a les persones migrades i refugiades a BCN", llegit per les entitats a la Trobada BCN Ciutat Diversa 2019.
- Trobada BCN Ciutat Diversa, 17 de novembre, dedicada en part al tema, especialment amb la taula rodona i activitats a l'Auditori.
- Recerca i elaboració de l'informe: "Persones migrades i envelliment". Propostes del CMIB. Elaborat amb participació de 42 entitats o persones especialistes en el tema (20 del CMIB). Presentada la primera part en Plenari del CMIB de 30 de setembre.
- Acte del Dia del Migrant. Lliurament dels premis i diàleg amb testimonis de persones grans migrades. 18 de desembre.

Trobada BCN Ciutat Diversa

És un dels actes centrals del Consell, que és possible a través de la col·laboració i la tasca "en sinergia" de les entitats del Consell. Es tracta d'una **celebració festiva, intercultural i reivindicativa**, que es porta a terme des de ja fa 16 anys, amb molta participació d'entitats i de ciutadania. Amb un creixement continu, ha esdevingut una cita referent en el calendari de la ciutat, a la tardor i a l'espai entorn de l'Arc de Triomf. Un espai compartit amb tota la ciutadania de Barcelona, de construcció d'una ciutat plural i cohesionada, on trencar estereotips i visibilitzar la realitat, drets i necessitats de persones migrades o refugiades. S'ha incrementat progressivament la seva assistència i participació; així, s'ha arribat el 2019, malgrat la necessitat d'ajornament, a més de 16.500 persones de la ciutat.

El 2019 la Trobada, prevista inicialment per al 20 d'octubre, va patir un ajornament al 17 de novembre indicat pel Servei de Protecció Civil de l'Ajuntament, davant els esdeveniments que van tenir lloc a Barcelona en aquelles dates. Aquest fet va provocar algunes modificacions, un sobreesforç per a tothom i un augment de despesa, però la gran majoria d'activitats es van mantenir o van ser substituïdes. El 2019, i d'acord amb les entitats del grup de treball, es va dur a terme un canvi de configuració, pel qual es va passar a una estructura en bulevard i amb carpes centrades en els eixos de drets o temàtiques, que s'ha valorat positivament. En el grup de treball que la va organitzar hi van participar 55 entitats, 45 del CMIB (un 83,3% del total) i 10 de convidades, al llarg de molts mesos i d'unes 16 reunions. Es va mobilitzar unes 500 persones voluntàries.

Dia del Migrant i 11a edició dels Premis del Consell Municipal d'Immigració

El dia 18 de desembre, com cada any, el Consell va commemorar el Dia Internacional del Migrant, amb el lliurament dels Premis del CMIB. Es va consolidar la celebració de l'acte al Saló de Cent, en

què es va continuar amb la visió de procurar un impacte més gran en el conjunt de la ciutadania, per contribuir a fer més visible el Consell i la realitat de la immigració a la ciutat, incloent-hi un col·loqui entre persones grans migrades i una actuació musical. A l'11e Premi CMIB 2019, centrat en l'àmbit "Persones migrades i envelliment", s'hi van presentar 6 projectes vàlids. Va rebre el Premi l'Associació CATNOVA, amb el projecte "**Pont Intercultural: inclusió social i promoció d'immigrants de 65+**". La menció especial escollida per les entitats membres del Consell va recaure novament en Fedelatina.

Pla de formació i enfortiment del CMIB. Comissió de Formació

Va continuar el Pla de formació i enfortiment del Consell, amb el seguiment de la Comissió de Formació, formada per 15 entitats, i a partir d'una nova consulta participativa a les entitats membres, per avaluar el Pla 2018 i formular objectius i sessions per programar per al 2019.

Es van mantenir els objectius, alineats amb els del **Pla de treball** del CMIB: promoure el coneixement de serveis i de drets d'interès per a persones migrants, a fi de poder-los transmetre i orientar a persones vinculades a les entitats; promoure l'apropament i col·laboració mútua i el treball en xarxa entre entitats; destacar el coneixement i projectes de les entitats i persones del CMIB; apropament a territoris, serveis i equipaments municipals o de les entitats.

Les sessions formatives i informatives han estat les següents:

- Taller formatiu: Generació de projectes cogestionats per entitats. 10 d'abril. A partir del projecte CONVIVIM, de l'Associació Uruguayo-Catalana Los Botijas. Assistència: 17.
- Serveis i projectes per a un envelliment actiu i amb benestar: 29 d'octubre. Casal de Gent Gran Josep Trueta. Assistència: 22. Amb la participació de serveis municipals d'atenció i promoció de gent gran, casals de Ciutat Vella, CAGG i projectes d'entitats CMIB.
- Pla d'enfortiment: ofereix des de fa anys suport individualitzat, formació a mida i assessorament a entitats, sobretot a entitats d'immigració, per millorar metodologies, funcionament intern, projectes... En conjunt, el Pla registra 19 entitats participants o amb suport, 49 persones i 108 hores de suport.

Revisió de la missió, denominació i Reglament del CMIB. Grup de treball

Durant l'any 2019 els diferents consells han dut a terme processos participatius i de treball per tal d'adaptar els respectius reglaments a les noves normes de participació ciutadana, aprovades el 2017. En el cas del Consell d'Immigració, s'ha treballat, a més del **Reglament**, una proposta de nova missió i denominació, amb l'objectiu d'ajustar-los millor a la realitat actual.

Es va crear un grup de treball, format per 16 membres i que ha treballat en 4 reunions durant el 2019 debatent i acordant una proposta per presentar en el Plenari a inicis del 2020.

Dignificació del treball de la llar i la cura de les persones. Comissió de seguiment

La Comissió de seguiment de la implementació de les 68 propostes per a la dignificació del treball de la llar i les cures, tema de treball del CMIB 2017, va tenir continuïtat: cal destacar les aportacions del grup a les **guies "Drets laborals"** i "**Cuidem qui ens cuida**", i especialment a la definició i seguiment de l'**Espai BCN Cuida**.

Seguiment del Pla de treball del CMIB

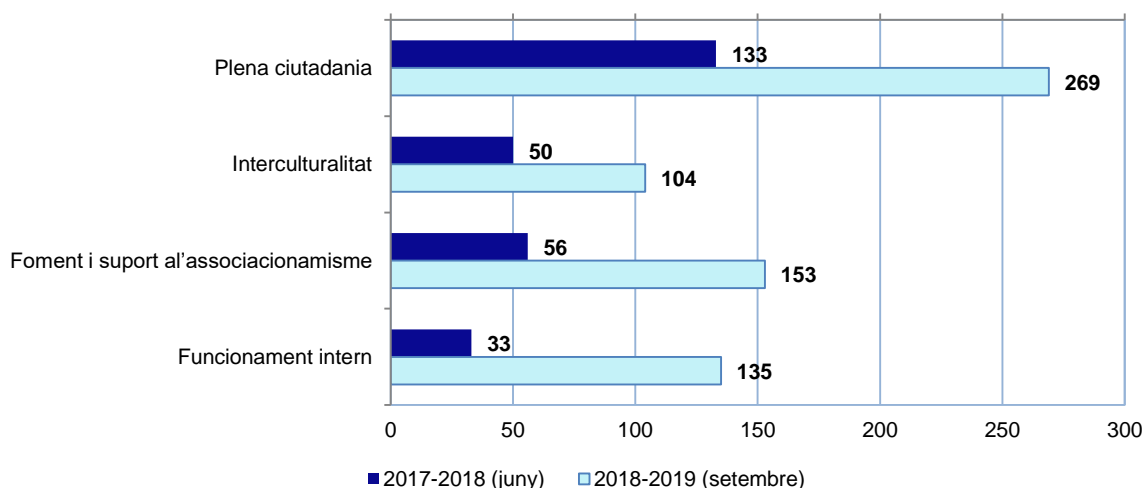
Com cada any, en el Plenari es va presentar el seguiment del Pla de treball 2016-2019 del Consell.

El setembre del 2019 s'havien realitzat o assolit un total de 661 accions o resultats, amb una mitjana de 10,2 accions per objectiu, i un 100% dels 65 objectius amb alguna acció.

En el gràfic següent s'observa el contrast entre la situació a juny del 2018 i setembre del 2019.

Gràfic 9.2. Accions per eixos del seguiment del Pla de treball del CMIB

Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania, 2019



Subvencions

Des d'aquesta Direcció de Serveis, l'any 2019 s'han atorgat subvencions per a les línies següents:

- **W-Drets de Ciutadania:**
 - Wa: Els drets humans a la ciutat: accions de promoció i defensa dels drets de ciutadania
 - Wb: Lluita contra la discriminació i el discurs d'odi

Taula 9.4. Percentatge de sol·licitants que reben subvenció

Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania, 2019

Línies de subvenció	2018			2019			Projectes amb continuïtat
	Sol·licituds	Aprovades	% sol·licituds aprovades	Sol·licituds	Aprovades	% sol·licituds aprovades	
Wa	73	40	54,79	65	48	73,85	
Wb	39	22	56,41	38	26	68,42	
W	112	62	55,36	103	74	71,84	39,81

Taula 9.5. Percentatge atorgat de l'import sol·licitat per al conjunt de sol·licituds tramitades

Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania, 2019

Línies de subvenció	2018			2019		
	Import sol·licitat (€)	Import atorgat (€)	% atorgat respecte al sol·licitat	Import sol·licitat (€)	Import atorgat (€)	% atorgat respecte al sol·licitat
Wa	647.608,62	227.700	35,16	614.036,13	277.100	45,13
Wb	403.741,62	152.300	37,72	410.452,37	102.900	25,07
W	1.051.350,24	380.000	36,14	1.024.488,50	380.000	37,09

Altres activitats generals

Formació interna i externa

La Mesura de govern **del programa “Barcelona, Ciutat de drets”**, aprovada al juny del 2016, té per objectiu promocionar un model de ciutat diversa, intercultural i polièdrica on totes les persones tinguin un accés real, efectiu i en condicions d'igualtat a tots els drets humans reconeguts i garantits a la ciutat. Les línies d'actuació de la mesura es divideixen en accions de prevenció i accions de garantia. Entre les accions de protecció dels drets humans, el programa “Barcelona, ciutat de drets” inclou el desplegament de diversos plans de formació dirigits tant a la ciutadania com al mateix personal de l'Ajuntament de Barcelona.

En aquest sentit, respecte a la formació al personal de l'Ajuntament, al desembre del 2016 es va presentar una mesura de govern que recollia totes les accions per poder formar aquests professionals, accions formatives que s'han aplicat entre gener del 2017 i desembre del 2019 i que s'han recollit en informes anuals i bianuals. Respecte a la formació externa, s'han realitzat actuacions tant des de l'Oficina per la No Discriminació (OND) com des del Centre de Recursos en Drets Humans (CRDH) a diversos col·lectius: entitats (usuaris/àries, equips tècnics i equips de voluntariat), ciutadania en situació de vulnerabilitat, infància i joventut (escoles, instituts i altres...).

D'altra banda, i seguint la línia de la **mesura de govern del Pla de formació interna en drets humans i interculturalitat**, l'any 2019 s'ha continuat treballant en coordinació, col·laboració i cooperació amb el Programa Barcelona Interculturalitat i l'Oficina d'Afers Religiosos (OAR), i, per tant, en aquest informe s'han recollit totes les dades de formació interna en perspectiva intercultural i diversitat religiosa, atès que treballar des de la perspectiva intercultural implica apostar per un model transformador que parteixi de la necessitat d'incidir en aquelles estructures generadores de vulneracions dels drets humans, de relacions de dominació i de desigualtats, per construir una ciutat on totes les persones puguin gaudir de plena ciutadania.

Per aquest motiu, el contingut de les formacions internes incloses en l'apartat de formació interna són tant de drets humans com d'interculturalitat. Així, durant l'any 2019, dins del marc del Pla de formació interna en drets humans i perspectiva intercultural, s'han dut a terme un seguit d'accions formatives tant a personal de la casa (drets socials, personal de l'OAC, agents de la GUB...) com a persones externes (àmbit educatiu, entitats especialitzades...).

En les taules següents es detalla la totalitat d'hores de formació, persones formades i nombre de formacions, tant pel que fa a formació interna com externa. Per a informació més detallada podeu consultar <https://ajuntament.barcelona.cat/dretdiversitat/ca/formaci%C3%B3-en-drets-humans-i-diversitat>

Taula 9.6. Formació interna

Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania, 2019

Formació	Hores de formació	Persones formades	Formacions
Del catàleg de sessions informatives i de sensibilització	19,0	55	3
A grups objectius	47,0	209	9
De l'oferta transversal/gerència	87,0	80	4
A demanda	90,5	156	10
Total	243,5	500	26

El grau mitjà de satisfacció de les formacions internes ha estat d'un 4,08 sobre 5.

Taula 9.7. Formació externa

Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania, 2019

Formació	Hores de formació	Persones formades	Formacions
A infants i joves	51,5	1.131	70
A col·lectius en situació de vulnerabilitat	45,5	167	12
A professionals i equips de voluntariat	38,0	196	15
Total	135,0	1.494	97

El grau mitjà de satisfacció de les formacions a col·lectius en situació de vulnerabilitat ha estat del 4,57 sobre 5.

Taula 9.8. Dades globals de formació

Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania, 2019

Formació	Hores de formació	Persones formades	Formacions
Formació interna	243,5	500	26
Formació externa	135,0	1.494	97
Total	378,5	1.994	123

Actes i jornades organitzades per la Direcció

A continuació es farà una relació de les diferents accions, actes i jornades que ha desenvolupat de manera directa la Direcció, ordenades cronològicament i que tracten temes tan diversos com l'antigitanisme i la islamofòbia o la vulneració de drets als centres d'internament d'estrangers. La característica comuna de les accions és que han estat dissenyades i implementades com a accions de difusió obertes a tota la ciutadania i amb l'objectiu comú i general de promocionar una cultura de drets humans a la nostra ciutat.

- **Estratègies de lluita contra l'antigitanisme (25 de març)**

En el marc del Dia Internacional per a l'Eliminació de la Discriminació Racial, l'auditori del Museu Marítim de Barcelona va presentar una taula rodona en què persones de diferents àmbits del poble gitano van exposar la seva visió per afrontar el racisme envers les persones gitanes, com Ismael Cortés, investigador membre de l'Aliança Europea contra l'Antigitanisme; Sandra Heredia, membre de Fakali i del Consell Estatal del Poble Gitano; Maria Rubia, vicepresidenta del Consell Municipal del Poble Gitano, i Pedro Vargas, estudiant de dret.

L'acte va comptar amb la salutació per vídeo de Soraya Post, eurodiputada i promotora de la Roma Week a les institucions europees, i va acabar amb la presentació del vídeo **STOP Antigitanisme**. Hi van assistir al voltant de 30 persones.

- **La discriminació a Barcelona 2018 (27 de març)**

El dimecres 27 de març es presentar al Centre LGTBI de Barcelona l'informe "**La discriminació a Barcelona 2018**", un document que recull l'esforç de la Taula d'Entitats, formada per 13 entitats de la ciutat que fan atenció directa a persones afectades per discriminacions, a més de l'Oficina per la No Discriminació (OND).

L'informe exposa la normativa sobre el dret a la igualtat i el principi de no-discriminació, elabora una anàlisi quantitativa de les dades obtingudes a través dels casos aportats per les entitats i, finalment, estableix conclusions i recomanacions. Cal tenir en compte que l'informe es basa únicament en aquells casos reportats per les entitats que configuren la Taula d'Entitats, però es calcula que es produeixen d'altres casos no denunciats.

L'acte va comptar amb la participació de Karlos Castilla, de l'Institut de Drets Humans de Catalunya, i Joana Lumbierres, del Centre de Recursos en Drets Humans, així com amb els testimonis en primera persona de David Lawrence, testimoni del cas Ryanair, Maria Girbau, de la Federació ECOM, Cristian Carrer, de l'Observatori contra l'Homofòbia, i Micaela Mahi, de la Federació Veus. A la presentació hi van assistir més de 80 persones.

- **Ciència, noves tecnologies i drets humans (29 de maig, 5, 12 i 19 de juny)**

En una Barcelona que s'ha convertit en un dels pols de coneixement, recerca i experimentació científica més importants d'Europa, des del Centre de Recursos en Drets Humans de l'Ajuntament de Barcelona es va proposar un espai per reflexionar sobre la relació entre ciència, tecnologia i drets humans a la ciutat amb un cicle de quatre conferències que s'expliquen amb més detall a l'apartat sobre el CRDH.

- **Presentació de l'Observatori d'actualitat del discurs discriminatori als mitjans de comunicació (26 de setembre)**

L'Observatori d'actualitat del discurs discriminatori als mitjans de comunicació és un projecte del Grup de Periodistes Ramon Barnils amb el suport de la Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania de l'Ajuntament de Barcelona. El seu objectiu és analitzar fins a quin punt els mitjans de comunicació fomenten el discurs d'odi o els discursos discriminatoris cap a col·lectius potencialment afectats per **l'antigitanisme, l'aporofòbia, la islamofòbia, el racisme, la xenofòbia o la catalanofòbia**, així com detectar bones pràctiques en el tracte a la diversitat.

L'Observatori d'actualitat del discurs discriminatori als mitjans va organitzar una taula rodona per analitzar la complicitat i responsabilitat del periodisme en la creació de discursos discriminatoris. L'acte va ser un espai de reflexió per la professió i hi van participar els periodistes Tania Adam, Betevé; Ferran Moreno Garcia, TV3; Jessica Mouzo, *El País*, i Natàlia Vila, diari *ARA*. La periodista i responsable de Comunicació de Lafede.cat, Montse Santolino, fou l'encarregada de moderar el debat i hi van assistir unes 50 persones.

- **Qui són les víctimes? (10 d'octubre)**

La incorporació d'aspectes psicològics, socials i educatius al contingut jurídic ja desenvolupat per l'Estatut de la víctima està representant un canvi d'enfocament en el concepte de víctima, i des de l'Oficina per la No Discriminació i les entitats dedicades a l'atenció de persones que han patit discriminació que componen la seva Taula d'Entitats, es proposà una jornada amb veus expertes com la d'Anaïs Franquesa, advocada penalista i directora de litigi d'Irídia, Laura Macaya, especialista en violències de gènere, o Jorge Barudy, director i fundador de l'Associació EXIL, així com testimonis de diferents persones que han patit algun tipus de discriminació. A l'acte hi van assistir unes 50 persones.

- **Taller MIST en el marc del projecte de l'escola pública Fluvià "Descobrir les *smart cities*"(12 novembre)**

Des de l'escola pública Fluvià, els infants de 5è de primària de Barcelona van organitzar un taller amb l'objectiu de conèixer que són les *smart cities*, quina importància tenen en la nostra societat i quina repercussió tenen en el dia a dia del ciutadà. Per conèixer més bé algunes iniciatives que usen la tecnologia per fer la ciutat més segura i amable, realitzarem un taller on jugarem al videojoc del MIST-*Missió Internet Sense Trols*, on els infants tenen la missió de detectar "trols" i saber reconèixer quins són els discursos discriminatoris que apareixen en detectar aquests trols. El joc MIST el va desenvolupar la Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania durant el mandat passat.

- **Discurs d'odi, racisme i estigma envers els infants i joves estrangers sense referent adult (22 de novembre)**

Els darrers anys, l'arribada de joves estrangers sense referent adult provinents de zones de conflicte ha augmentat. Aquesta taula rodona va reflexionar sobre el discurs mediàtic que s'ha anat construint als mitjans al voltant dels menors estrangers no acompanyats, recollits amb l'acrònim MENA, i l'estigma que d'aquesta construcció es deriva. Per fer-ho, va comptar amb la participació de la directora de la Fundació "PorCausa" i columnista de la secció "Con M de Migraciones" del diari *Público*, Lucila Rodríguez, així com amb el testimoni en primera persona de diferents joves.

Aquesta taula rodona va tenir lloc en el marc de l'Assemblea General de la Coalició Europea de Ciutats contra el Racisme de la qual forma part Barcelona des de la seva fundació el 2004, i hi van assistir un total de 160 persones.

- **Vulneració del drets al CIE (5 de desembre)**

Els centres d'internaments d'estrangers (CIE) són establiments públics de caràcter no penitenciari on es reté de manera cautelar i preventiva persones estrangeres sotmeses a expedient d'expulsió.

Durant els darrers dos anys s'han produït diversos canvis en la realitat i el funcionament del CIE i, per aquest motiu, tant des de l'Ajuntament com des dels diferents operadors jurídics i socials que intervenen al voltant del CIE es considera necessari analitzar-los per promoure la protecció de drets de les persones internades.

La jornada va consistir en dues taules rodones. Una primera per analitzar on som 10 anys després que va comptar amb les intervencions de Ramiro García de Dios, exjutge de control del CIE de Madrid; Pilar Izaguerri Sala, Fiscalia d'Estrangeria de Catalunya; Andrés García Berrio, advocat i codirector d'Irídia, i Pepi Gutiérrez, Comissió d'Estrangeria de l'ICAB. En segon lloc, persones com Josetxo Ordóñez, advocat de la Fundació Migrastudium; Danae García, advocada de SOS Racismo Madrid, o Marc Serra, regidor de Drets de Ciutadania de l'Ajuntament de Barcelona, van debatre mesures de garantia i protecció de drets. A l'acte hi van assistir al voltant de 50 persones.

- **Joves i islamofòbia a les xarxes socials (12 de desembre de 2019)**

En el marc del Dia Internacional de Lluita contra la Islamofòbia es vol posar el focus en els discursos islamòfobs a les xarxes socials i el món virtual en general, des de la perspectiva de les persones joves. Amb aquest objectiu, s'ha organitzat una taula rodona al Palau de la Virreina en què es van debatre estratègies tant de lluita com de prevenció per erradicar aquests discursos amb joves coneixedors del món digital com Khadija Ftah, Awatef Ahmittach, Zouhair el Hairan i Achraf Kachach Hajaj. A l'acte hi van assistir 30 persones.

Difusió a internet i les xarxes socials

Al llarg de l'any 2019, s'han dinamitzat i nodrit de continguts els webs de la Direcció, publicant-hi notícies, articles i entrevistes per informar i sensibilitzar la ciutadania al voltant de múltiples temàtiques i qüestions que tenen com a nexa comú els drets humans, la importància del seu respecte i promoció i la necessitat de combatre'n la vulneració. En paral·lel, el compte de Twitter propi de la Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania ha realitzat regularment piulades de tots aquells continguts generats als webs de la Direcció, així com des d'altres àmbits municipals i de ciutat al voltant dels eixos de drets humans i no-discriminació.

A continuació, es fa un breu repàs quantitatiu de la difusió a internet i les xarxes.

Quant a la difusió web:

- **Direcció de Drets de Ciutadania i Diversitat.** El web que centralitza la informació relativa a les accions que es duen a terme des de la Direcció. El 2019 s'hi han penjat un total de 74 notícies i ha rebut un total de 50.390 visites.
- **Oficina per la No Discriminació.** El portal que ofereix informació relativa als serveis que ofereix l'OND, tant en l'àmbit de prevenció com de garantia contra la no-discriminació. El 2019 s'hi han penjat un total de 17 notícies i ha rebut un total de 7.694 visites.
- **Barcelona vs. Odi.** El portal on es centralitzen tots els continguts dirigits a la conscienciació contra els discursos d'odi i discriminació i a la lluita contra aquests. El 2019 s'hi han penjat un total de 22 continguts i ha rebut un total de 15.226 visites.
- **Consell Municipal d'Immigració de Barcelona.** El web renovat durant 2019 dedicat a oferir la informació relativa al Consell i les accions que impulsa. El 2019 s'hi han penjat un total de 18 notícies i ha rebut 5.825 visites (atesa la renovació del web, només es disposa de dades de visitants a partir del mes de juny del 2019).

Quant a la difusió a les xarxes:

A través del compte de Twitter **@BCN_CiutatDrets**, que té 1.200 seguidors amb una mitjana de 6 piulades diàries.

- **Edició de materials.** En paral·lel a l'acció efectuada per internet i a través d'activitats, durant l'any 2019 s'han produït un seguit de materials que s'han distribuït a la ciutadania en diferents moments i contextos. A continuació se'n relacionen els principals:
 - 1.200 llibrets de la guia metodològica "Ciutat de drets humans. El model de Barcelona"
 - 2.800 exemplars de memòries i informes

- 2.500 productes de marxandatge (bosses, calendaris, llibretes, etc.)
- Fullets (programes de mà d'activitats realitzades, tríptics informatius, etc.)

Per a més informació podeu consultar: <https://ajuntament.barcelona.cat/dretsidiversitat/ca/noticies>

Pla municipal de lluita contra la islamofòbia

El Pla va ser aprovat el gener del 2017. El tercer any d'implementació ha coincidit amb l'any de canvi de mandat municipal i amb d'altres conteses electorals, i s'ha situat el focus en la realització del balanç de les accions executades des del 2017 i les propostes de millora per al nou mandat.

Les accions de formació i sensibilització, així com la difusió i presentació del pla en diferents fòrums estatals, europeus o internacionals i la commemoració del Dia Internacional de Lluita contra la Islamofòbia s'han consolidat fermament.

La Comissió Mixta, òrgan obert i flexible d'impuls i seguiment del pla, s'ha reunit dues vegades l'any 2019. La primera d'elles, el 12 de març 2019, en la qual a més de presentar el recull global de les accions desplegades durant la vigència del pla, es va dur a terme una sessió dinamitzada orientada a fer un balanç del pla, detectar-hi mancances i proposar idees per donar-hi continuïtat, adaptant-lo a les noves necessitats detectades que servís el nou Govern municipal.

Un cop iniciat el nou mandat, es va dur a terme una segona sessió de la comissió mixta en data 29 d'octubre de 2019 en la qual el regidor de Drets de Ciutadania i Participació i el comissionat d'Interculturalitat, Diversitat i Pluralisme Religiosos, a més de presentar les línies principals d'acció global de la regidoria, van garantir la continuïtat del pla.

En el marc de l'objectiu de visibilització, s'han realitzat múltiples presentacions del Pla a diversos actors en trobades, jornades i fòrums, tant a escala local, estatal com internacional, i s'han comptabilitzat un total d'11 presentacions externes, entre les quals destaquen les següents:

- El seminari temàtic **“Lluitant contra la discriminació i el discurs d'odi: és l'interculturalisme la solució?”**, celebrat a Torí els dies 18 i 19 de juny, en el marc de la xarxa internacional de ciutats interculturals, ICC.
- Presentació del pla en el marc del “Taller sobre sinergias y buenas prácticas para abordar el racismo y la discriminación hacia los musulmanes” promogut per la Comissió Europea i l'OBERAXE (Observatori Espanyol contra el Racisme i la Xenofòbia, celebrat a Madrid el dia 25 de juny).
- Participació en el primer congrés nacional “Desmontando la Islamofobia”, celebrat els dies 11 i 12 de desembre a Màlaga, organitzat en el marc del Programa Nacional de Prevenció de la Islamofobia.

Respecte a les dades sobre l'objectiu de formació i sensibilització, destaquem que s'han celebrat un total de 28 accions formatives i de sensibilització a personal de l'Ajuntament, persones membres d'entitats que participen en el pla i ciutadania en general, amb 587 participants.

El 12 de desembre es va commemorar per quart any consecutiu el Dia Internacional de Lluita contra la Islamofòbia en un acte conduït per la periodista Marta Ballesta en el qual quatre joves musulmans activistes en diverses xarxes socials van compartir i debatre accions i estratègies per donar resposta a la islamofòbia creixent a les xarxes. L'acte, celebrat al Palau de la Virreina, va poder ser seguit en *streaming* a la web: <https://ajuntament.barcelona.cat/dretsidiversitat/ca/noticia/joves-i-islamofobia-a-les-xarxes-socials-888903>.

Impulsats per diverses entitats de la Comissió de seguiment del pla, l'any 2019 s'han celebrat diversos actes commemoratius de celebració del Dia Internacional de Lluita contra la Islamofòbia de divers format, situant aquesta celebració en l'agenda reivindicativa de la ciutat.

Per a més informació podeu consultar: <https://ajuntament.barcelona.cat/dretsidiversitat/sites/default/files/2%20anys%20Pla%20CAT.pdf>

Grup de treball assessorament jurídic

L'Ajuntament de Barcelona disposa de diversos serveis que, entre altres tipus d'atenció professional, inclouen l'assessorament jurídic com una part important de la seva especialització.

Els serveis d'assessorament jurídic, públics i gratuïts d'atenció personalitzada responen a l'objectiu de procurar una millor integració i garantir la igualtat de drets entre les veïnes i veïns de la ciutat, que podran rebre informació jurídica bàsica, així com assessorament en diferents matèries: dret civil, penal, administratiu, familiar, laboral, violència masclista, gènere, estrangeria, reagrupament familiar, protecció internacional, i també en qüestions d'habitatge, entre altres.

Durant el mandat 2015-2019 es va configurar per l'Àrea de Drets de Ciutadania, Cultura, Participació i Transparència un grup de treball amb l'objectiu de posar en contacte els diferents serveis, facilitar-ne la coordinació, millorar-ne els processos d'interconsulta i derivació mitjançant la creació de protocols, així com la sistematització de recollida de dades.

L'objectiu últim d'aquest grup és facilitar una informació clara a la ciutadania d'on s'ha d'adreçar segons el tipus de demanda. Aquesta informació ha quedat recollida en el web municipal i va ser objecte d'una campanya als mitjans escrits.

El grup, inicialment de caràcter puntual, ha quedat configurat com un grup estable que va incorporant tots aquells serveis de l'Ajuntament que ofereixen assessorament jurídic gratuït a la ciutadania.

Durant l'any 2019, a més es va dur a terme una sessió de treball el dia 25 d'octubre de 2019 al Centre LGTBI sobre la situació de la protecció internacional a la ciutat de Barcelona, a càrrec de l'equip multidisciplinari d'ACCEM (SAIER) en el qual van prendre part 22 professionals de diversos serveis d'assessorament jurídic.

Actualment, formen part d'aquest grup els serveis següents:

- Punt d'Informació i Atenció a les Dones (PIAD)
- Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA)
- Servei d'Atenció Socioeducativa (SAS) de l'Agència ABITS per al treball sexual
- Unitat contra el Tràfic d'Éssers Humans (UTEH)
- Centre LGTBI de Barcelona
- Programa " Noves famílies a Barcelona". Acompanyament al reagrupament familiar
- Punt d'Informació i Arrelament (PIA)
- Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER)
- Oficina per la No Discriminació (OND)
- Servei d'Orientació Jurídica i Mediatora (SOJ)
- Serveis d'orientació jurídica al Centre d'Internament d'Estrangers (CIE) de la Zona Franca, NCN
- Equip d'Assessorament laboral (EAL)
- Barcelona Cuida
- Servei d'Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic SASSEP)
- Centre de Serveis Socials
- Oficines d'Habitatge

Per més informació podeu consultar: <https://ajuntament.barcelona.cat/guidadeserveis/ca/serveis-i-ajuts-la-ciutadania/assessorament-jur%C3%ADdic>

Junta de valoració del tardofranquisme

Al maig del 2019 va ser aprovat el Reglament de reconeixement a les persones represaliades pel tardofranquisme, i amb ell la seva Junta de Valoració, un comitè de persones expertes amb la missió d'analitzar i valorar les sol·licituds que els veïns i les veïnes de Barcelona presentin per tal d'obtenir la declaració de persona represaliada durant el final de la dictadura, entre els anys 1960 i 1978.

L'objectiu del projecte és poder establir una declaració de persona represaliada pel tardofranquisme a favor de totes aquelles persones que van patir violacions dels seus drets a la vida i a la integritat física, psíquica, moral o sexual en ocasió de la seva lluita per la defensa i la recuperació de les llibertats democràtiques, sindicals o dels drets nacionals o d'autogovern de Catalunya, o per la igualtat entre homes i dones, en el període comprès entre el 1960 i el 1978.

■ Reptes de futur

Els reptes principals de la Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania per al 2020 són els següents:

- Consolidar el treball de recollida de dades i de visibilització de l'Observatori de les Discriminacions amb una millora i ampliació de les eines i fonts d'informació utilitzades
- Desenvolupar la capacitat sancionadora de l'Oficina per la No Discriminació.
- Potenciar les mesures alternatives a la sanció i les mesures de resolució alternativa de conflictes com a model propi de l'Oficina per la No Discriminació.
- Consolidar el Centre de Recursos en Drets Humans com un servei de referència per la ciutadania, les entitats socials i el propi Ajuntament.
- Diversificar el perfil de les entitats que formen part del Consell Municipal d'Immigració i ajudar a garantir la seva transversalitat.
- Mantenir la coordinació i treball conjunt amb les altres àrees de l'Ajuntament i els districtes que treballen en temes connexos a la Direcció, així com millorar la integració a l'Àrea.
- Desenvolupar la línia de garantia de drets a través del Servei d'Orientació Jurídica i el grup de treball de tots els serveis d'assessorament.

Aida Guillen Lanzarote

Directora de Serveis de Drets de Ciutadania

Taula 9.9. Indicadors de producció dels serveis

Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania, 2019

	2015	2016	2017	2018	2019	% d'increment 2015-2019
Oficina per la No Discriminació (OND)						
Informació i assessorament	nd	173	160	320	439	153,76
Expedients per discriminació	nd	263	233	224	228	-13,31
Persones que han rebut formació	nd	496	645	981	1.138	129,44

nd: no disponible.

Els indicadors que no tenen disponible el valor del 2015 fan la comparativa d'increment amb el primer valor disponible.

**10.
Direcció de Serveis de
Justícia Global i
Cooperació
Internacional**



10.

Direcció de Serveis de Justícia Global i Cooperació Internacional

■ Missió

La Direcció de Justícia Global i Cooperació Internacional (DJGCI) té per missió promoure, coordinar i gestionar la política pública municipal de cooperació per a la justícia global.

Aquesta política pública ha d'afrontar conjuntament amb altres actors de la ciutat (organitzacions, universitats, instituts de secundària, etc.) els efectes i les causes de la injustícia econòmica a escala global, la injustícia ambiental i climàtica, les injustícies lligades a la identitat de gènere, i a les violacions de drets humans associades a la creació de fronteres per evitar la mobilitat de les persones.

Per dur a terme la seva missió, el 2019 la DJGCI ha gestionat el 0,7% dels ingressos propis de l'Ajuntament (sense comptar els recursos humans que també s'hi ha dedicat) a aquesta política (és a dir, 10,296 milions d'euros el 2019), alhora que ha invertit grans esforços a guanyar coherència sobre el "99,3% restant" de polítiques municipals. Barcelona ha mantingut el compromís, assolit des del 2015, de dedicar el 0,7% dels recursos propis a les actuacions de cooperació per a la justícia global durant el període 2018-2021, d'acord amb el Pla director de cooperació de l'Ajuntament de Barcelona (PD). El vigent Pla director comprèn el període 2018-2021 i ha comptat amb l'acord del Consell Municipal de Cooperació Internacional per al Desenvolupament, reunit en sessió plenària extraordinària el 13/11/2017, i aprovat al Ple del Consell Municipal del 22/12/2017. Les actuacions de la DJGCI d'acord amb el Pla pretenen impulsar una etapa renovada de la cooperació de Barcelona, orientada envers la justícia global i amb un marcat caràcter urbà i municipalista. Per a més informació: https://ajuntament.barcelona.cat/relacionsinternacionalsicooperacio/sites/default/files/pla_director_cooperacio_2018-2021_cat_v.web_1.pdf

■ Entorn

S'ha mantingut el compromís del consistori envers la justícia global i s'han tingut en compte els aspectes següents:

- S'han enfortit els lligams amb les ciutats prioritàries, avaluant les accions desplegades i identificant-ne de noves, però també ampliant el suport a noves ciutats que tenen un paper clau en diferents conjuntures nacionals i regionals. La cooperació de Barcelona ha continuat apostant pel rol diferenciat i clau del món local per avançar en el procés de pau a Colòmbia, en l'erradicació dels extremismes i la protecció de les persones migrants a la Mediterrània o en la construcció de ciutats resilient i inclusives a l'Àfrica subsahariana, entre d'altres eixos de treball.



- S'ha posat en marxa l'estratègia d'educació per a la justícia global, amb la participació d'universitats, centres educatius i entitats. S'ha avançat cap a la implantació d'eines com l'aprenentatge servei i la teoria del canvi, portant a la majoria de barris i districtes de la ciutat actuacions i continguts enfocats a generar una ciutadania crítica i conscient de les injustícies que creixen amb el nostre model econòmic, social i polític. També s'han implementat noves eines comunicatives per fer més potent aquest missatge.
- La coherència de les polítiques públiques ha estat un dels eixos vertebradors de la política de cooperació, i el treball de coordinació, formació i alineament dels diferents departaments de l'Ajuntament s'ha intensificat sota aquesta visió. S'ha avançat en aspectes clau com les finances i els criteris ètics per a la compra pública ètica, així com el suport a les economies transformadores.
- S'ha dissenyat un instrument administratiu específic que agilita la intervenció en situacions de crisi humanitària i emergències a les organitzacions especialitzades, acreditades prèviament per l'Ajuntament, i s'ha mantingut la resposta activa davant la situació a la Mediterrània, articulant esforços amb d'altres ciutats europees. Tampoc no s'ha deixat de projectar la ciutat de Barcelona a les xarxes internacionals i de treballar-hi per aconseguir avançar en l'erradicació de les injustícies a escala global.
<https://ajuntament.barcelona.cat/relacionsinternacionalsicooperacio/ca/accio-humanitaria-i-emergencies>

■ Recursos

La Direcció de Justícia Global i Cooperació Internacional ha disposat dels recursos econòmics següents:

Taula 10.1. Liquidació de pressupost

Direcció de Serveis de Justícia Global i Cooperació Internacional, 2019

Capítol	(€)	%
Béns i serveis	503.670,34	5,10
Transferències corrents	9.231.151,88	93,39
Transferències capital	150.000,00	1,52
Total	9.884.822,22	100,00

Font: Dades facilitades pel Departament d'Administració i Personal de l'Àrea

Respecte als recursos humans consignats a la DJGCI, són un equip de 15 professionals. Les dones representen el 73%, i els homes, el 27% de l'equip.

■ Activitat

L'activitat de la DJGCI es classifica en tres àmbits principals: projectes de cooperació per a la justícia global, educació per a la justícia global i ajut humanitari i d'emergència.

- Projectes de cooperació al desenvolupament (6.169.196,31 €)
- Projectes d'educació per a la justícia global (2.324.329,25 €)
- Projectes d'ajuda humanitària i d'emergència (849.160,15 €)
- Costos programa (628.693,94 €)

A continuació, es descriu la convocatòria de subvencions de la DJGCI de l'any 2019, que engloba projectes d'aquests tres tipus i està prevista en el catàleg de serveis.

Convocatòria de subvencions de Justícia Global i Cooperació Internacional 2019

La convocatòria de subvencions a les entitats dedicades a l'àmbit de la justícia global i la cooperació internacional 2019 és va aprovar en data 24 de gener de 2019. La convocatòria representa un dels

principals instruments de què disposa l'Ajuntament de Barcelona per assolir els objectius fixats en el pla anual i en el mateix PD, a més d'una excel·lent oportunitat per complementar altres actuacions de cooperació d'iniciativa directa i cooperació multilateral.

S'han mantingut els tres programes principals d'anys anteriors: Cooperació per a la justícia global (Programa A), Ciutats específiques (Programa B) i Educació per a la justícia global (Programa C), amb la introducció de dues noves modalitats de cooperació: projectes d'assistència i protecció en frontera i promoció del dret a migrar; i projectes de justícia de gènere. Aquesta última modalitat engloba les antigues modalitats de suport al col·lectiu LGTBI i de projectes de reforç de capacitats productives amb un enfocament especial de gènere, però amplia la tipologia de projectes que s'hi poden presentar.

Així mateix, la modalitat de coherència de polítiques públiques envers la justícia global s'ha convertit en pluriennal, per tal d'adaptar-se als processos que requereixen aquesta tipologia de projectes.

Taula 10.2. Programes i modalitats

Direcció de Serveis de Justícia Global i Cooperació Internacional, 2019

Programa	Modalitat	Projectes	Durada	
			Anual	Pluriennals
A. Cooperació per a la justícia global	A1	Projectes de cooperació per a la justícia global alineats amb els objectius del Pla director	Sí	Sí
	A2	Projectes de cooperació que promoguin l'assistència i protecció en frontera i el dret a migrar	Sí	No
	A3	Projectes de cooperació que promoguin la justícia de gènere	Sí	No
	A4	Projectes de cooperació per a la justícia global que promoguin l'acompanyament internacional i la protecció de defensors/ores dels drets humans	Sí	No
	A5	Intervencions en crisis de llarga durada	No	Sí
B. Cooperació per a la justícia global en ciutats específiques	B1	Projectes de cooperació per a la justícia global en ciutats específiques alineats amb els objectius del Pla director	Sí	Sí
C. Educació per a la justícia global	C1	Projectes d'educació per a la justícia global alineats amb els objectius del Pla director	Sí	Sí
	C2	Projectes d'aprenentatge servei presentats entre una ONG i un o més centres educatius (educació formal i no formal)	Sí	No
	C3	Projectes adreçats a promoure la coherència de polítiques públiques envers la justícia global	No	Sí
	C4	Projectes d'educació per a la justícia global que promoguin el dret a migrar, a desplaçar-se i al refugi	Sí	No

Aquest any s'ha bastit la primera convocatòria de subvencions en el marc del Pla director de cooperació per a la justícia global 2018-2021. Alinear aquest instrument amb l'estratègia municipal és especialment rellevant, atès el volum de recursos gestionats a través seu: dos terços del total del pressupost de despeses de la Direcció General de Justícia Global i Cooperació Internacional. En aquest sentit, la convocatòria ha recollit els nous objectius, fites i prioritats geogràfiques del nou Pla director.

A més, s'ha incrementat en un 2,20% la dotació pressupostària per a projectes de justícia global i cooperació internacional respecte a l'any passat. La convocatòria de l'any 2019 ha assolit un total de 6.970.000 €, mentre que l'any 2018 va ser de 6.820.000 €. D'aquests 6.970.000 €, 4.970.000 han anat a càrrec del pressupost 2019 (projectes anuals i primeres anualitats de projectes pluriennals), i 2.000.000 a càrrec del pressupost 2020 (segones anualitats de projectes pluriennals).

Així, la convocatòria ha previst deu modalitats de projectes, agrupades en tres programes: Cooperació per a la justícia global (3.070.000 €), Cooperació per a la justícia global en ciutats

específiques (1.800.000 €), centrada a reforçar els governs locals de les ciutats sòcies en el desplegament de les polítiques municipals, i Educació per a la justícia global (2.100.000 €).

La convocatòria s'ha articulada a l'entorn de les quatre fites que pretén assolir la cooperació per a la justícia global: justícia econòmica, justícia ambiental, justícia de gènere, i el dret de les persones al refugi, a desplaçar-se i a migrar. Geogràficament, el Pla director prioritza les ciutats següents: Amman, Saïda, Tetuan, Tunis, poblacions de Cisjordània i Franja de Gaza (Mediterrània i Orient Mitjà); Maputo i Dakar (Àfrica subsahariana); l'Havana i les ciutats colombianes implicades en el procés de pau (l'Amèrica Llatina i el Carib).

Per quart any consecutiu, s'ha establert la via telemàtica com a única via de presentació de sol·licituds i documentació complementària, amb l'objectiu d'agilitar els tràmits i racionalitzar el nombre de documents per presentar, que s'ha reduït substancialment.

Taula 10.3. Projectes presentats i atorgats

Direcció de Serveis de Justícia Global i Cooperació Internacional, 2019

	Projectes	
	Presentats	Subvencionats
A. Cooperació internacional anuals	68	29
A. Cooperació internacional pluriennals	27	13
B. Cooperació en ciutats específiques anuals	7	4
B. Cooperació en ciutats específiques pluriennals	20	11
C. Educació per a la justícia global anuals	79	39
C. Educació per a la justícia global pluriennals	44	19
Total	245	115

El pressupost consignat per a aquesta convocatòria 2019 va ser de 7.203.228,75 €. D'aquests recursos, se'n van comprometre 5.090.219,75 € per al pressupost del 2019 i 2.113.009,00 € amb càrrec a pressupost 2020, per a projectes pluriennals. El pressupost executat en el marc de la convocatòria de l'any 2019 va ser de 7.203.228,75 €.

Taula 10.4. Pressupost total executat de la convocatòria segons la durada dels projectes

Direcció de Serveis de Justícia Global i Cooperació Internacional, 2019

Modalitat	2019 (€)				
	Pagament 2019			Pagament 2020	
	Anuals	Pluriennals	Total	Pluriennals	Total
A. Cooperació per a la justícia global	-	-	2.580.721,11	-	871.939,35
A1	473.536,88	593.729,09	1.067.265,97	572.095,85	572.095,85
A2	149.793,08	-	149.793,08	-	-
A3	823.987,93	-	823.987,93	-	-
A4	239.788,88	-	239.788,88	-	-
A5	-	299.885,25	299.885,25	299.843,50	299.843,50
B. Cooperació per a la justícia global en ciutats específiques	-	-	914.164,14	-	652.904,15
B1	244.548,65	669.615,49	914.164,14	652.904,15	652.904,15
C. Educació per a la justícia global	-	-	1.595.334,50	-	588.165,50
C1	369.567,40	338.457,90	708.025,30	333.501,20	333.501,20
C2	286.575,48	-	286.575,48	-	-
C3	-	296.429,11	296.429,11	254.664,30	254.664,30
C4	304.304,61	-	304.304,61	-	-
Total	-	-	5.090.219,75	-	2.113.009,00
Total general				7.203.228,75	

■ Actuacions i esdeveniments rellevants

La cooperació concertada amb entitats de la ciutat permet executar les línies estratègiques previstes al Pla director de cooperació de l'Ajuntament de Barcelona.

Enguany, en l'àmbit de l'acció humanitària i emergències, la necessitat de respondre de la manera més àgil i ràpida possible, així com la conveniència de seleccionar l'entitat més idònia en cada emergència, ha motivat la posada en marxa d'un instrument específic d'aplicació a les subvencions extraordinàries d'acció humanitària i emergències, en el marc del qual s'han fet dues crides d'emergència: una al maig, arran de l'emergència creada pel cicló *Idai* a Moçambic; i l'altra, a l'octubre, per tal de donar resposta a les situacions creades pels conflictes armats a Síria, territoris kurds, el Iemen i Líbia.

L'any 2019 s'han acordat les subvencions directes següents als efectes de desenvolupar els eixos estratègics recollits en el PD:

Taula 10.5. Convenis

Direcció de Serveis de Justícia Global i Cooperació Internacional, 2019

Convenis	Entitat	Import (€)
Visat per a estudiants refugiats: té per finalitat proporcionar una via segura perquè estudiants provinents de zones en conflicte puguin continuar els seus estudis de grau o màster a Barcelona amb la realització d'un curs de transició.	FSUB	80.000,00
Programa Pau i Cooperació: té per objectiu potenciar la xarxa i el diàleg entre l'associacionisme juvenil de Barcelona i els països del mediterrani.	CJB	40.000,00
Programa Escriptor Acollit: el programa té com a objectiu immediat garantir la integritat física i la llibertat d'expressió dels escriptors perseguits que s'acullen a la ciutat de Barcelona.	Pen Català	29.600,00
Programa municipal d'acollida temporal de defensors/ores dels drets humans, que té per objectiu facilitar l'estada a Barcelona d'aquests persones per tal de donar-los un respir i reforçar les seves capacitats personals i professionals per afrontar la seva situació, alhora que es visibilitza aquesta situació i s'internacionalitza la seva causa.	Taula per Mèxic	115.867,21
Cicle de Drets humans i Festival del Tibet	Fundació Privada Casa del Tibet	22.500,00
Suport a la suboficina de l'International Peace Bureau a Barcelona (IPB) per tal de contribuir a posicionar encara més Barcelona com un actor internacional clau en la defensa de la reducció de la despesa militar a favor de la inversió social i per la construcció d'un món en pau, a través de la campanya "Global Campaign on Military Spending" (GCOMS).	Centre Delàs	40.000,00
El projecte pretén consolidar una forma d'actuació del CIDEU que li permeti incidir significativament en la forma de gestionar els desafiaments urbans que enfronten les ciutats associades, desplegant accions en el terreny des del seu rol de laboratori d'estratègies urbanes.	CIDEU	80.000,00
Havana-UE: Patrimoni i indústries creatives. Els objectius del projecte són enfortir les capacitats locals i institucionals de l'Oficina del Historiador de la Ciudad de La Habana (OHCH) per tal d'assegurar la sostenibilitat del patrimoni cultural mitjançant un model de ciutat intel·ligent i creativa; desenvolupar un model pilot de ciutat intel·ligent amb èmfasi en les indústries creatives al centre històric de La Habana Vieja.	OHCH	150.000,00
Amb aquest conveni es pretén que una entitat de segon nivell, com LaFede.cat, que reuneix 116 entitats, pugui tenir un millor impacte a la ciutat en polítiques de justícia global, enfortint les entitats del sector, contribuint a crear consciència crítica entre la ciutadania, promovent les mobilitzacions per lluitar contra la vulneració de drets humans arreu, i fent incidència en les polítiques públiques.	Lafede.cat	195.500,00
Mostra de Cinema Àrab i de la Mediterrània	SODEPAU	50.000,00
Aquest projecte incorpora aquest any dos grups d'activitats diferents, el primer bloc al voltant de totes les activitats relatives al Mobile Social Congress 2019-2020, i l'altre bloc anomenat "Ampliem la visió: del comerç just a la sobirania alimentària".	Setem	85.000,00
GRAIN - La Vía Campesina - revista <i>Soberanía Alimentaria, Biodiversidad y Culturas</i> : conscienciar i mobilitzar la població de Barcelona sobre la necessitat d'un nou model alimentari sostenible per a la ciutat, a través de la recerca, producció i distribució de material que interpel·li i eduqui sobre aquesta temàtica.	GRAIN	90.000,00
Fòrum Social Mundial de les Economies Transformadores (FSMET): l'objectiu és donar a conèixer, reforçar i fer créixer les iniciatives econòmiques a escala local i internacional alternatives al sistema. Hi haurà dues grans trobades a Barcelona, una l'any 2019 i una altra el 2020.	AFSMET	60.000,00

Taula 10.5. Convenis (continuació)

Direcció de Serveis de Justícia Global i Cooperació Internacional, 2019

Convenis	Entitat	Import (€)
Centre de Cooperació per la Mediterrània (CCM): el projecte per executar durant el 2019 sorgeix de la reflexió compartida entre totes les societats nacionals participants en l'Assemblea del 2018 on es van identificar el conjunt de formacions i seminaris d'intercanvi d'experiències que es recullen en el Pla d'acció 2019 del CCM, amb l'objectiu de fomentar la interacció de les societats de la Creu Roja i la Mitja Lluna Roja de l'àrea del Mediterrani.	Creu Roja	45.000,00
Contribució des de Barcelona a la construcció de pau i al respecte als drets humans a Colòmbia.	Taula per Colòmbia	30.000,00
Conveni de suport a les activitats del Fons Català de Cooperació al Desenvolupament	FCCD	77.600,00
Conveni CIB Working Group – UCLG: el Grup de Treball sobre Cooperació Internacional de CGLU és el principal lloc de trobada a escala mundial pel que fa a cooperació internacional municipalista i està relacionat amb el Comitè sobre Cooperació Descentralitzada.	VNG International	10.000,00
Conveni de suport a les activitats de l'Institut de Salut Global de Barcelona.	ISGLOBAL	100.000,00
Programa de recerca per la ciutadania global	FSUB	53.000,00
<i>Prestación de servicios de salud materno-infantil en la Franja de Gaza para garantizar la salud de las mujeres refugiadas de Palestina</i>	UNRWA	95.000,00
Suport als refugiats i desplaçats interns víctimes de diferents conflictes bèl·lics que viuen a Colòmbia, Etiòpia i el Kurdistan iraquí	Pallassos Sense Fronteres	51.590,00
"Vacances en pau": el projecte té com a objectiu facilitar que nens i nenes dels campaments sahrauís a Tindouf siguin acollits per famílies catalanes durant els mesos de juliol i agost, amb l'objectiu de facilitar-los l'accés a una atenció sanitària general i donar a conèixer la realitat del poble sahrauí.	Federació ACAPS	28.000,00
Total		1.528.657,21

Taula 10.6. Subvencions

Direcció de Serveis de Justícia Global i Cooperació Internacional, 2019

Subvencions extraordinàries	Entitat	Import (€)
Projecte pilot compostatge - ESF - Ajuntament de Maputo	CMMaputo-ESF	75.000,00
El projecte consisteix en la rehabilitació urbana de 600 m del carrer Beit Sahour rd, que connecta Betlem amb la ciutat de Beit Sahour i que és una de les principals vies d'entrada i sortida de la ciutat, tant per als ciutadans com per als turistes que la visiten i que s'allotgen a Beit Sahour.	Ajuntament de Betlem	150.000,00
Emergència territoris kurds	Fundación Save the Children	100.000,00
Metges del Món	Emergència Síria	100.000,00
Emergència lemen	Comitè Català per als Refugiats	100.000,00
Emergència Líbia	Comitè Català per als Refugiats	100.000,00
Gaza Prevención de inundaciones	Fundación Acción contra el Hambre	70.000,00
Cicló Idai WASH	Farmacèutics Mundi	74.274,92
Cicló Idai Moçambic	Comitè Català per als refugiats	75.000,00
Total		844.274,92

D'altra banda, cal destacar la cooperació directa de l'Ajuntament de Barcelona sota la forma d'assistències tècniques, que es fonamenta en una aproximació horitzontal de relació entre ciutats que cooperen en l'intercanvi d'experiències i en la mobilització de coneixements i capacitats en l'àmbit de l'acció municipal. Aquest intercanvi està vinculat a un procés d'aprenentatge recíproc perquè aquesta interrelació sigui veritablement efectiva i duradora. En aquest sentit, l'expertesa municipal que té l'Ajuntament de Barcelona implica un actiu fonamental per a l'exercici d'aquest model de cooperació.

En l'àmbit de la cooperació bilateral directa, s'han portat a terme les actuacions següents amb les ciutats prioritàries que s'estableixen al Pla director:

L'Havana

- S'ha continuat l'acompanyament tècnic en model urbà, mobilitat, gestió documental i suport a la internalització de l'OHCH i enfortiment de les aliances de cooperació sud-sud.
- Acabament del projecte "Pla d'acció per a l'articulació dels instruments de planificació i gestió del centre històric i la seva zona d'amortiment amb una visió ecosistèmica". Aquest procés de transferència de coneixements de l'Agència d'Ecologia Urbana de Barcelona a l'equip de treball del Plan Maestro de l'OHCH es valora com una primera etapa que ha de continuar amb l'acompanyament per al desplegament d'experiències pilot com ara la tramitació de llicències d'obres o la creació d'una superilla urbana.
- Participació de l'Institut Municipal del Paisatge Urbà (IMPU) de l'Àrea d'Ecologia Urbana en el XVII Encuentro Internacional sobre Gestión de Ciudades Patrimoniales, organitzat per l'OHCH, dedicat a la planificació estratègica sostenible en el marc de l'Agenda urbana 2030.
- Es va fer un taller de l'IMPU als tècnics de l'OHCH sobre la sostenibilitat i naturalització de la ciutat compartint l'experiència de Barcelona en la rehabilitació de façanes incorporant parets mitjaneres verdes.
- Es va tancar el projecte de digitalització documental i accés a la informació realitzat entre l'OHCH, el MUHBA i la Servei de Documentació i Accés al Coneixement de l'Ajuntament de Barcelona (SEDAC). Gràcies a aquest projecte, els documents procedents dels diversos arxius s'han incorporat a la comunitat de BCNROC Col·leccions Especials de l'Ajuntament de Barcelona i al repositori digital de la Direcció de Patrimoni Documental de l'Havana. Tot el fons s'ha descrit i s'ha indexat en català, castellà i anglès per tal que sigui cercable en multiidioma, tenint present una audiència universal.
- Pel que fa al foment de la internalització i suport a la cooperació sud-sud, Barcelona ha facilitat la implicació dels professionals de l'OHCH en diversos espais d'aprenentatge i capacitació, com ara en l'Escola d'Innovació Bibliotecària de Cali, el Simposi Internacional d'Arxius a Bogotà i l'intercanvi tècnic sobre polítiques públiques de foment de la lectura realitzat a Barcelona juntament amb Cali i Medellín.
- S'ha confirmat el suport de la UE en el projecte "El centre Històric de l'Havana cap a un model de ciutat intel·ligent amb èmfasi en el foment de l'economia creativa, en el marc del 500 aniversari de la fundació de la ciutat", s'ha desplegat i concretat el pla d'acció per als pròxims 12 mesos. L'objectiu general és enfortir les capacitats locals i institucionals per desenvolupar un model de ciutat amb èmfasi en les TIC i en la promoció de l'economia creativa al centre històric de l'Havana. Aquest programa de cooperació amb una durada de 48 mesos i un finançament de 3.000.000,00 € reforça i complementa les línies de cooperació tècnica que ja s'estan treballant. De fet, permet aprofundir en la vinculació i el suport tècnic a projectes com ara l'Espai Creatiu, el centre de joves de l'Havana, la digitalització d'arxius i la millora dels serveis bibliotecaris.
- Durant el 2019 l'aportació de l'Ajuntament de Barcelona a l'Espai Creatiu ha estat assegurar l'accessibilitat a l'equipament per a persones amb diversitat funcional i sensorial.

Ciutats colombianes

- S'han reprès les relacions amb l'Alcaldia de Bogotà, s'han enfortit i ampliat els compromisos de cooperació amb la ciutat de Cali; també s'està redefinint la relació amb Medellín. Els esforços s'han focalitzat en el coneixement de la complexa realitat colombiana marcada per la fragilitat de les diferents iniciatives i polítiques destinades a la construcció de pau i reparació de les víctimes al país, tant des de l'àmbit institucional (nacional i municipal), com des dels moviments socials.
- D'altra banda, a escala nacional es manté el compromís de cooperació de Barcelona en l'àmbit de les biblioteques públiques, entenent que la cultura i l'accés a l'educació és un element clau de cohesió social que afavoreix la convivència i la recuperació de la confiança ciutadana en les zones més victimitzades pel conflicte armat. Per això, és continua donant

contingut i impuls al conveni amb el Ministeri de Cultura de Colòmbia i el Consorci de Biblioteques de Barcelona (2018-2022): aquest acord permet facilitar la col·laboració amb la xarxa de biblioteques públiques i portar a terme el “Programa de biblioteques rurals ” que dona servei prioritàriament als espais territorials de reincorporació i capacitació (ETCR).

Bogotà

En resposta a la sol·licitud de l'Alcaldia de Bogotà, l'Ajuntament de Barcelona ha participat en el III Seminari Internacional d'Arxius a Bogotà, per presentar la ponència “La integració dels arxius físics i digitals a l'Ajuntament de Barcelona”.

Cali

- Formalització del memoràndum d'entesa entre l'Alcaldia de Santiago de Cali i l'Ajuntament de Barcelona (2019-2023) que identifica quatre àmbits de cooperació tècnica: cultura, salut, desenvolupament territorial i pau i ciutadania.
- Continuitat del programa d'intercanvi tècnic entre la xarxes de biblioteques que es realitza conjuntament amb Medellín i altres biblioteques públiques de Colòmbia, en el marc del conveni entre la Municipalitat de Santiago de Cali, el Consorci de Biblioteques de Barcelona i l'Ajuntament de Barcelona (2014-2019). Mantenir i reforçar les polítiques locals de promoció de la lectura i la cultura és una estratègia clau de construcció de pau, ja que les biblioteques compleixen una important tasca social i són espais de convivència segurs.
- A banda de la participació de la Universitat de Barcelona (UB) i del Consorci de Biblioteques de Barcelona a l'edició anual de l'Escola d'Innovació Bibliotecària que s'organitza a la ciutat de Cali, per primera vegada, els tècnics de les biblioteques de Barcelona han sigut part de l'equip d'intercanvi professional a Cali.
- S'ha iniciat la identificació de les línies d'assessorament tècnic en l'àmbit de la gestió d'arxius municipals com a element complementari a la innovació en la gestió dels governs i preservació de la memòria història de la ciutat. La proposta de treballar per als els pròxims anys s'estableix entorn del següent: el tractament i descripció de fons documentals, la paleografia i diplomàtica, la conservació preventiva i gestió dels riscos.
- Salut. El desplegament de la política de salut comunitària a la ciutat que és una prioritat del govern de Colòmbia a mitjà i llarg termini que transcendeix els períodes de mandat dels diferents equips de govern local. Aquesta política de país es reflecteix en les agendes locals; és per això que l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB) ha participat en el debat “Cali Epicentro *Desarrollo y paz, por la integración territorial*” organitzat per l'Alcaldia de Cali. Els temes abordats han estat els següents: les desigualtats de gènere en salut i la conceptualització de “ciutat saludable”.

Medellín

La cooperació directa amb Medellín, en espera de l'aprovació del Pla de desenvolupament el 2020, s'ha centrat a mantenir l'intercanvi tècnic entre les xarxes de biblioteques, el Club de Lectura Internacional i la iniciativa Lletres al Mar.

Maputo

- S'ha posat en marxa, amb la col·laboració d'Enginyeria Sense Fronteres i els tècnics de l'Àrea d'Ecologia Urbana de l'Ajuntament, el projecte “Compostando - Educación y *Acción Ambiental*: experiència pilot en el Jardín Botánico Tunduru (Maputo)”, que pretén millorar la capacitat de gestió de residus del parc Tunduru (botànic) mitjançant el compostatge, i posar les bases de la primera aula ambiental de la ciutat de Maputo en les mateixes instal·lacions del parc.
- S'ha començat a preparar la participació de l'Ajuntament de Barcelona en el projecte de l'AECID i l'Autoritat Metropolitana de Barcelona (AMB) per donar suport a la nova Agència Metropolitana de Transports de Maputo. Concretament, Barcelona aportarà la seva experiència en la mesura de la qualitat de l'aire a la ciutat i l'experiència en el disseny

d'espais públic i carrils per a bicicletes. Està previst que les formacions i els intercanvis tècnics s'iniciïn el 2020.

Betlem

S'ha signat un acord de cooperació amb la ciutat de Betlem per la contribució econòmica i tècnica en el Projecte de rehabilitació del carrer Beit Sahour. Aquest projecte s'implementarà entre el 2019 i el 2021. L'Ajuntament de Barcelona hi ha aportat 150.000 €. És un projecte cofinançat amb l'AECID a Palestina. Les activitats d'intercanvi i desenvolupament de projectes es portaran a terme durant el 2020-2021. Durant el 2019, tècnics de Betlem han visitat dues vegades Barcelona, una a l'abril i la segona al novembre, on es van tancar els darrers detalls tècnics del projecte.

Gaza

- S'ha dut a terme el projecte "Mitigació de l'impacte de les inundacions per aigües pluvials a la ciutat de Gaza", 70.000 €. El projecte té com a objectiu donar suport als ciutadans de la ciutat de Gaza per reduir de manera efectiva l'impacte de les catàstrofes naturals, millorar la sostenibilitat a llarg termini de l'aqüífer de les aigües subterrànies i la salut dels residents a les zones inundables de la Franja de Gaza. La intervenció proposada augmentarà la capacitat dels titulars de drets (Autoritat de l'aigua palestina [PWA], departament d'aigua i aigües residuals de la ciutat de Gaza [GCWWD] i els agents de l'aigua) per respondre a emergències i oferir serveis millorats (operació contínua de l'estació de bombes d'aigües residuals i accés segur a l'entorn (amb carrers de terra) a 50.000 persones, inclosos els estudiants, reduint l'abocament d'aigües pluvials a les zones de punts d'inundació preidentificats; això també protegirà la població d'entrar en contacte amb les aigües pluvials acumulades i contaminades, la qual cosa millorarà la seva situació de salut pública.
- S'ha dut a terme el conveni amb UNRWA "Prestación de servicios de salud materno-infantil en la Franja de Gaza para garantizar la salud de las mujeres refugiadas de Palestina", 95.000 €.

Amman

- Les relacions de cooperació entre Barcelona i Amman s'han consolidat i formalitzat. L'Ajuntament de Barcelona ha assessorat la ciutat d'Amman (Jordània) en polítiques d'accessibilitat a l'espai públic, i participació. S'ha treballat concretament en dos àmbits:
 - S'ha compartit l'experiència de Barcelona en l'accessibilitat a equipaments municipals, durant el 2019 es va identificar el projecte per realitzar el 2020 i el 2021. Barcelona assessorarà i finançarà les millores d'accessibilitat en dos dels 22 edificis districtals d'Amman. El projecte tècnic és va desenvolupar entre el 2019 i el 2020, i s'executarà entre el 2020 i el 2021.
 - S'ha fet acompanyament tècnic en el disseny d'un projecte pilot d'urbanització accessible en dues ubicacions al centre d'Amman. Una al barri de Jabal Al-Husseini, que actualment està abordant un procés d'aplicació de diferents mesures d'accessibilitat, finançades per la cooperació internacional. I la segona al districte d'Abdali, on s'ha fet el redisseny de cinc carrers principals del districte tenint en compte la perspectiva d'accessibilitat i d'ampliació de l'espai públic i de la superfície per a vianants.

Sarajevo

Amb relació a la cooperació ciutat-ciutat, durant el 2019 s'han refet algunes línies de treball de cooperació tècnica amb el Cantó de Sarajevo. Aquesta demanda es va rebre al setembre per part del primer ministre del Cantó de Sarajevo Edin Forto. El 2019 s'ha iniciat la línia de treball en matèria de programes contra la violència de gènere. Medicus Mundi l'ha engegat amb el Cantó de Sarajevo i la societat civil bosniana implicada (especialment la FDL) via convocatòria, que durant el 2020 i el 2021 donarà a lloc a projectes concrets tant de cooperació concertada com directa.

Tetuan

- S'ha dut a terme el Memoràndum d'Entesa Tetuan - Barcelona 2019-2023.
- La cooperació amb Tetuan ha estat focalitzada els darrers anys a donar suport a l'àrea social del seu Ajuntament en el desplegament de la seva política de relació amb les associacions i d'enfortiment d'aquestes per a una participació en la gestió de serveis a la ciutadania. Després de col·laborar en l'establiment d'una política de centres de proximitat (biblioteques, centres associatius i centres esportius) en què hi han participat diversos departaments de l'Ajuntament de Barcelona, en el nou Memoràndum d'Entesa s'han prioritzat, a part de continuar el treball d'aspectes socials als barris, altres àmbits:
 - Gestió de l'espai públic, mobilitat i accessibilitat
 - Enfortiment de la societat civil
 - Cooperació cultural i educació
 - Promoció del treball i de l'economia social i solidària
 - Migracions: gestió i diversitat
- S'ha fet seguiment de la posada en marxa de les activitats culturals i esportives dels centres de proximitat i s'ha dut a terme un diagnòstic, realitzat per la consultora AERYC, en el barri de Djebel Dersa en matèria de migracions, la situació de la dona i la situació de les persones grans. Els resultats d'aquest estudi han de permetre definir un projecte d'intervenció concret el 2020.

Tànger

- S'ha dut a terme el programa "TangerAccueil – Promotion des partenariats d'accueil et intégration des immigrants à la ville de Tanger", programa executat per Medcités amb la participació de Barcelona. Es tracta d'un projecte finançat per la Unió Europea i l'Agència Suïssa de Desenvolupament i Cooperació. L'objectiu és enfortir el rol de la ciutat de Tànger com a actor que estructura i afavoreix la integració social dels migrants i el seu accés a serveis i drets.
- Durant el 2019 s'han preparat les bases per a la participació de Barcelona en l'intercanvi d'experiències en l'acollida i gestió de la migració. Període d'execució 2019-2021

Tunis

- S'ha dut a terme un Memoràndum d'Entesa entre ambdues ciutats.
- El 2019 s'ha identificat una primera àrea d'interès en la reurbanització d'una plaça i espai verd. S'intenta que a partir d'aquest projecte pilot es puguin establir intercanvis en matèria del Pla de mobilitat i el Pla de verds que obririen una línia d'intervenció més a mitjà termini. S'està pendent de la signatura del Memoràndum d'Entesa.
- Projecte ASIMA TUNIS: *Planification Stratégique et gouvernance multiniveau pour une ville métropolitaine résiliente*. programa executat per Medcités amb la participació de Barcelona. Durant el 2019 s'ha participat en la preparació del projecte que finalment ha estat guanyador en una convocatòria europea. És previst iniciar-lo a principis del 2020. 48 mesos de durada.

Dakar

S'ha acompanyat el Projecte de diagnòstic del Perfil de resiliència de la ciutat de Dakar, realitzat pel Programa de resiliència urbana d'UNHabitat. El mes de novembre, Barcelona ha participat en el taller final de recomanacions sorgides d'aquest diagnòstic, amb els diferents serveis tècnics responsables.

La concreció final d'aquestes recomanacions en projectes, permetrà establir un programa de cooperació directa amb la ciutat de Dakar el 2020.

■ Reptes de futur per al 2020

Per a l'any 2020, la Direcció de Justícia Global i Cooperació Internacional es planteja els reptes següents:

- Continuar impulsant i liderant processos de suport internacional als moviments de defensa dels drets humans i dels pobles allà on Barcelona pugui tenir més valor afegit. El fet que les nostres societats, i en particular la ciutat de Barcelona, estiguin cada cop més internacionalitzades, demana a la ciutat aquestes actuacions i tenint en compte aquests factors:

A les formes d'injustícia conegudes (conflictes armats, visions repressives de les diferents identitats de gènere, catàstrofes humanitàries, empobriment, etc.), s'hi advenen noves formes de producció d'injustícia significatives a escala global. Cal assenyalar-ne quatre d'especialment preocupants: l'emergència climàtica, l'augment de la pressió migratòria motivada per famílies que no poden sobreviure als seus llocs d'origen, l'emergència de les tesis d'extrema dreta arreu del món, i la disrupció tecnològica que s'introdueix en processos democràtics i els reprimeix. Totes elles —interrelacionades, i canviant a molt alta velocitat— definiran de ben segur l'escenari de conflicte durant la propera dècada, i generaran nous nords i nous suds, i noves violències a escala planetària.

A més, el 2020 és l'any en què es compleixen diversos aniversaris: 25 anys del Procés de Barcelona, amb un balanç més que negatiu per a la comunitat mediterrània; 25 anys dels Acords de Dayton, que van aturar la guerra a Bòsnia i Hercegovina, i 75 anys del naixement d'unes Nacions Unides creades per aconseguir la resolució pacífica dels conflictes entre els estats.

■ David Llistar Bosch

Director de Serveis de Justícia Global i Cooperació Internacional

Taula 10.7. Indicadors de producció de serveis

Direcció de Serveis de Justícia Global i Cooperació Internacional, 2019

	2015	2016	2017	2018	2019	% d'increment 2015-2019
Projectes presentats	145	211	241	243	245	68,97
Projectes admesos (valorats)	119	175	222	229	219	84,03
Projectes subvencionats	102	111	109	108	115	12,75
Convenis (€)	969.297,60	1.048.677,82	1.778.013,50	1.973.347,21	1.571.657,21	62,14
Subvencions directes (€)	1.725.373,86	404.886,76	875.388,51	696.328,65	719.274,92	-58,31



Organismes autònoms



11.

Organismes adscrits



11.1. Institut Municipal de Serveis Socials

■ Missió

L'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) té com a finalitat impulsar, organitzar, gestionar i articular de manera interna i externa el procés de prestació dels serveis socials de responsabilitat municipal adreçats a la ciutadania, amb uns paràmetres de qualitat i equitat que contribueixin a garantir el benestar de totes les persones que viuen i conviuen a la ciutat.

Les eleccions municipals del 26 de maig de 2019 van donar un missatge a favor d'un govern progressista i plural. Un govern pro Barcelona, que tingui el benestar dels barcelonins i de les barcelonines com la seva primera i última prioritat. L'IMSS va quedar adscrit a la Quarta Tinença d'Alcaldia com a ens depenent de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI.

Com totes les ciutats globals, Barcelona s'enfronta al problema de les desigualtats fruit d'una distribució injusta de la riquesa. No només cal aconseguir una economia més dinàmica i sostenible sinó que cal assolir l'objectiu de l'eradicació de la pobresa i garantia dels drets socials. Els drets han d'estar garantits per a totes les persones, de tots els trams d'edat, fent especial èmfasi en les que pateixen majors situacions de vulnerabilitat, reconeixent la diversitat com un valor i assegurant la igualtat d'oportunitats i de gènere.

■ Entorn

L'informe de conjuntura econòmica que elabora periòdicament l'Ajuntament de Barcelona assenyala que malgrat la pèrdua d'impuls al mercat laboral — a conseqüència del refredament del creixement econòmic i d'una percepció del clima empresarial a l'àrea metropolitana de Barcelona menys favorable que anys anteriors—, molts són els indicadors que semblen esquivar la desacceleració, els quals presenten una evolució globalment positiva de l'economia de la ciutat a finals de 2019. Aquesta moderada desacceleració de l'economia es fa palesa en la pèrdua de dinamisme d'alguns indicadors del mercat de treball. Després de més de sis anys i mig d'evolució descendent, el potencial de millora en l'escenari actual es presenta cada cop més limitat. A Barcelona, la lleugera moderació en el ritme de creixement del PIB impacta en l'evolució dels indicadors del mercat de treball. Els contractes més precaris, de fins a un mes de durada, perden pes però encara representen més del 40%.

En aquest sentit, l'IMSS —amb l'objectiu de pal·liar la situació de crisi que ja fa més de deu anys que dura— ha augmentat, enguany un cop més, l'esforç en l'habilitació de nous recursos per a les persones més vulnerables, amb la consolidació de l'Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques programa Làbora, així com el simulador “Les meves ajudes”, servei ofert a la ciutadania perquè empleni el qüestionari del web de l'Ajuntament per conèixer els ajuts existents als quals es pot accedir

Tant des de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI com des de l'IMSS es continua treballant per fer una actuació preventiva des dels serveis socials per tal d'evitar situacions traumàtiques en els processos de desnonament i que actuï sobre les causes que fan difícil accedir a una llar a la ciutat amb propostes innovadores, tenint molt en compte reptes específics com ara l'envelliment de la població. En aquest sentit, a finals del 2019, es va acabar l'obra del primer edifici del programa d'Allotjaments de Proximitat Provisionals (APROP) —ubicat al barri Gòtic— i posterior adjudicació dels nous allotjaments a persones i famílies en situació de vulnerabilitat i en espera de l'habitatge definitiu aprovat per la mesa d'emergència social. Al llarg de l'any també es va mantenir l'actuació dels equips d'intervenció en desnonaments per evitar que famílies vulnerables perdessin l'habitatge.

■ Recursos

Pel que fa els recursos econòmics, la taula 11.1.1 mostra la liquidació del pressupost del 2019.

Taula 11.1.1. Liquidació del pressupost

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

Capítols de despesa	(€)	%
Personal	52.547.050,25	21,17
Béns i serveis	160.867.880,82	64,82
Transferències corrents	32.408.903,64	13,06
Inversió i transferències de capital	2.358.450,92	0,95
Total	248.182.285,63	100,00
Fonts de finançament		
Ajuntament	244.876.174,09	98,81
Altres fonts ¹	2.954.630,67	1,19
Total	247.830.804,76	100,00

1. Altres fonts: preus públics del Servei d'Atenció Domiciliària (SAD) i del Servei d'Àpats en Companyia, interessos bancaris, cànon i rendiments de les empreses adjudicatàries del SAD.

Durant el període 2015–2019 el nombre de treballadors/es adscrits a l'IMSS han anat creixent considerablement, al desembre del 2019, 1.183 persones presten serveis a l'Institut entre funcionari de carrera, laborals fixos i temporals i interins en general (1 gerent, 3 directius/ves, 69 comandaments 905 tècnics/es-gestors-es i 2015 administratius/ves).

La relació de llocs de treball (RLT) recull inicialment 968 llocs estructurals, incrementant-se a 978 a finals d'any dels quals 892 estan ocupats. La resta de personal fins arribar als 1.183 és de caire temporal (interins de substitucions, per puntes de feina, de relleu...).

L'1 de febrer de 2019 el Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA) s'integra a l'IMSS.

Pel que fa la tipologia dels professionals de l'Institut per departaments les taules 11.1.2 i 11.1.3 detallen l'estructura del personal dels CSS i de l'MSS respectivament.

Taula 11.1.2. Personal dels Centres de Serveis Socials per perfil professional

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

	Directors/es			Educadors/es socials			Treballadors/es socials			Psicòlegs/òlogues			Personal administratiu			Total
	D	H	T	D	H	T	D	H	T	D	H	T	D	H	T	
Ciutat Vella	4	1	5	10	2	12	32	5	37	2	2	4	8	3	11	69
Eixample	5	1	6	11	0	11	43	1	44	5	1	6	9	3	12	79
Sants - Montjuïc	4	0	4	13	3	16	37	4	41	3	1	4	7	2	9	74
Les Corts	1	1	2	4	0	4	11	0	11	1	1	2	1	3	4	23
Sarrià Sant- Gervasi	1	1	2	5	1	6	14	1	15	1	1	2	4	0	4	29
Gràcia	2	1	3	7	1	8	23	0	23	1	1	2	5	1	6	42
Horta - Guinardó	5	0	5	13	2	15	32	2	34	4	1	5	9	2	11	70
Nou Barris	4	1	5	18	2	20	38	4	42	4	0	4	8	4	12	83
Sant Andreu	2	1	3	10	3	13	24	4	28	3	0	3	7	0	7	54
Sant Martí	4	1	5	16	1	17	40	2	42	3	0	3	7	7	14	81
Barcelona	32	8	40	107	15	122	294	23	317	27	8	35	65	25	90	604

D- Dones / H-Homes / T-Total

Taula 11.1.3. Recursos humans a 31 de desembre 2019

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

	Directius/ves Comandaments			Personal tècnic			Administratius/ives i auxiliars			Total			% dones
	D	H	T	D	H	T	D	H	T	D	H	T	
Gerència IMSS	1	0	1	2	0	2	1	0	1	4	0	4	100,00
D. Executiva Gestió de Recursos i Provisió de Serveis i Qualitat	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	2	50,00
DS Atenció Social, Territorial i Comunitària.	1	0	1	2	0	2	1	0	1	4	0	4	100,00
DS Intervenció Social a Grups Poblacionals Vulnerables	1	0	1	0	0	0	1	0	1	2	0	2	100,00
Direccions territorials	7	2	9	0	0	0	0	0	0	7	2	9	77,78
Direcció EAIA	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	100,00
Dept. Atenció Social a la Infància i Família	1	0	1	3	0	3	0	0	0	4	0	4	100,00
Dept. Atenció Social a persones sense llar o en situació d'exclusió residencial	1	0	1	3	2	5	1	0	1	5	2	7	71,43
Dept. Cobertura de les Necessitats Bàsiques	0	1	1	5	0	5	0	0	0	5	1	6	83,33
Dept. Recursos Humans	0	1	1	2	2	4	9	1	10	11	4	15	73,33
Dept. Atenció Social per a la Gent Gran i per a la Promoció de l'Autonomia Personal	1	0	1	9	2	11	1	0	1	11	2	13	84,62
Dept. Intervenció Social a l'Espai Públic	1	0	1	2	1	3	1	0	1	4	1	5	80,00
Dept. Urgències i Emergències i d'Intervenció a l'Espai Públic	1	0	1	2	0	2	0	0	0	3	0	3	100,00
Dept. Provisió, Qualitat i Inspecció de Serveis	0	1	1	2	0	2	1	0	1	3	1	4	75,00
Dept. Econòmic i Administratiu	0	1	1	0	1	1	7	5	12	7	7	14	50,00
Dept. de Serveis Jurídics	1	0	1	2	2	4	1	0	1	4	2	6	66,67
Atenció a la dependència - SADEP	0	0	0	17	3	20	4	2	6	21	5	26	80,77
Serv. Atenció, Recuperació i Acol·lida	1	0	1	20	2	22	2	0	2	23	2	25	92,00
Serv. Integració en Famílies Extenses	0	0	0	8	0	8	0	0	0	8	0	8	100,00
Responsables zona EAIA	3	1	4	0	0	0	0	0	0	3	1	4	75,00
Educadors/ores a les escoles	1	0	1	4	0	4	0	0	0	5	0	5	100,00
Equip demandes estudi d'Infància i Adolescència	1	0	1	3	0	3	0	0	0	4	0	4	100,00
Equip volant	1	0	1	6	0	6	4	1	5	11	1	12	91,67
Equip volant EAIA	0	0	0	3	1	4	0	0	0	3	1	4	75,00
Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques	1	0	1	1	0	1	8	6	14	10	6	16	62,50
Pla de Xoc	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	100,00
Centres de serveis socials (CSS)	32	8	40	407	46	453	65	22	87	504	76	580	86,90
EAIA	0	0	0	80	15	95	10	2	12	90	17	107	84,11
Total IMSS*	58	16	74	583	77	660	118	39	157	759	132	891	85,19
% Dones	78,38			88,33			74,68			85,09			

(*) Són 1.183 persones incloent interins de substitució, per puntes de feina, de relleu

Direcció executiva de Gestió de Recursos i Provisió de Serveis i Qualitat

La Direcció comprèn els següents departaments:

- Departament Econòmic i Administratiu
- Departament de Recursos Humans



- Departament de Serveis Jurídics
- Departament de Provisió, Qualitat i Inspecció de Serveis
- Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques

El Departament de Serveis Econòmic i Administratiu. Té com a objectiu donar suport a la Gerència i a les direccions i els departaments que en depenen en matèria econòmica, pressupostària a impulsar la tramitació dels expedients de contingut econòmic, tant d'ingressos com de despeses. Entre les activitats del Departament d'economia cal destacar, entre d'altres, les següents: la contractació electrònica de tot tipus de contractes, les justificacions dels convenis d'ingressos; el seguiment del procés de tramitació de les factures de tercers per complir els terminis de pagament d'acord amb la Llei 15/2010 de mesures de lluita contra la morositat d'operacions comercials i les bestretes.

El Departament de Recursos Humans. Té com objectiu donar suport a la Gerència i a les direccions i als departaments que en depenen impulsant la tramitació dels expedients de recursos humans i la gestió de 1.183 persones (incloent interins de substitució, per puntes de feina, de relleu ...).

Entre les accions més destacades durant l'any 2019 cal esmentar:

- S'han gestionat 4 borses de treball (categories TS Psicologia, TS Pedagogia, TM Treball Social i TM Educació Social)
- S'han tramitat 788 expedients referents a les cobertures d'absentisme (s'han generat 38.201 tràmits/peticions com baixes, vacances, permisos, llicències, entre d'altres) puntes de feina, programes i ocupació de llocs estructurals amb el personal interí procedent de les borses de treball, (352 nomenaments, 142 pròrrogues i 294 cessaments de nomenaments). El 50% de tota la tramitació es genera per a la cobertura de TM Treball Social.
- S'han gestionat 166 canvis de jornada (reduccions horàries)
- S'ha fet 27 accions formatives específiques amb 1.428 participants amb 22.529,50 hores.
- L'espai d'aprenentatge a partir de les actuacions professionals –supervisió- ha estat adreçat a 57 equips, amb 470 sessions, 794 participants amb 746.360 hores.
- La formació transversal que organitza l'Ajuntament de Barcelona inclou la participació del personal de l'IMSS a amb 61 accions formatives, 337 participants i 5.285 d'hores.
- S'han dut a terme 19 avaluacions de riscos de centres i llocs de treball.
- Respecte als plans d'emergència s'han fet 9 simulacres (4 per primera vegada i 5 reals)
- A principis d'any s'ha realitzat el seguiment de les mesures implantades de l'anterior estudi psicosocial als CSS. Al segon semestre del 2019 s'ha iniciat l'estudi psicosocial del SADEP. El grup de treball ja ha elaborat la planificació preventiva tenint en compte els factors més desfavorables. La metodologia que s'ha utilitzat ha estat la del PSQ CAT, la versió catalana del *Copenhagen Psycosocial Questionnaire* (CoPsoQ)
- El programa d'Atenció Integral al Personal Municipal (PAIPEM) que dona suport psicològic de forma individualitzada a alguns col·lectius de la plantilla municipal que poden ser susceptibles a patir situacions de risc i/o pressió psicològica ha atès 53 persones.

El Departament Serveis Jurídics. Té la missió de donar suport i assessorament jurídic a la Gerència, les direccions i els departaments de l'IMSS en els diferents vessants de la seva actuació, en la tramitació dels expedients que impulsin així com la realització d'altres tasques expressament delegades per la Secretaria General de la corporació. La cap del Departament és, a la vegada, la secretària delegada de l'Institut. El Departament de Serveis Jurídics també donen suport al

Departament Econòmic en la tramitació de contractes menors i de designació de docents, assessorant i donant criteris per a l'homogeneïtzació de models d'informes i altra documentació contractual. L'any 2019, el Departament de Serveis Jurídics ha tramitat els següents expedients:

Durant l'any 2019, s'ha començat a treballar en l'adequació dels contractes menors a la Instrucció municipal sobre les "A" genèriques. També s'ha treballat en l'elaboració dels plecs d'un Acord marc d'intervencions urgents a la llar (arranjaments, neteges de xoc i (DDD), que es licitarà l'any 2020. L'any 2019, el Departament de Serveis Jurídics ha tramitat els següents expedients següents:

Taula 11.1.4. Tramitació dels expedients dels Serveis Jurídics

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

Contractació	Nre.	Subvencions i convenis	Nre.	Serveis socials, RH, protecció de dades i altres	Nre.
Exp. de contractació (oberts) acabats	13	Contracte programa amb l'IMI	-	Convocatòria ajuts Fons d'Infància 0-16	-
Formalitzacions de contracte (oberts inclou formalització de lots)	16	Convocatòria de subvencions per pública concurrència	-	Exp. sancionadors relatius a usuaris de CSS	37
Expedients licitats (obert) en tràmit	3	Convenis de cooperació educativa	5	Exp. de responsabilitat patrimonial	5
Contractes negociats	3	Convenis sense despesa	5	Exp. informatius	1
Contractes derivats d'acord marc	9	Convenis amb despesa	11	Exp. de dret d'accés / transparència / LOPD	15
Modificacions de contracte	8	Pròrroga de conveni	1	Revisió normativa	1
Pròrrogues de contracte (inclou lots)	39	Regularitzacions liquidació de conveni	2	Exp. disciplinaris al personal de l'IMSS	3
Continuïtats de servei (inclou lots i contractes amb més d'una continuïtat)	35	Subvencions nominatives	20	Exp. de compatibilitat RH	1
Recursos especials en matèria de contractació (4 recursos en 3 expedients)	4	Subvencions extraordinàries	24	Exp. de devolució de copagament SAD	11
Desistiments	3	-	-	Recursos d'alçada	3
Reajustaments anualitats	13	-	-	Certificats d'ajuts	190
Minoracions	5	-	-	Exp. Fons d'ajuts d'urgència social	2
Actes de recepció	10	-	-	Exp. de successió intestada	10
Total	161		68		279

El Consell Rector extraordinari convocat a l'aquest efecte va aprovar la licitació del nou contracte del Servei d'Ajuda a Domicili, el segon contracte més important de l'Ajuntament. Un altre expedient destacat ha estat l'aprovació per la Comissió de Govern de l'Ajuntament de la internalització del servei d'acció socioeducativa "A partir del carrer". També s'ha agilitzat la tramitació de convenis i subvencions nominatives a entitats.

El mes de març del 2019 es va aprovar el Fons d'Infància

El Departament de Serveis de Provisió, Qualitat i Inspecció de Serveis té les següents funcions:

- Dissenyar i implementar un model de seguiment i avaluació operativa dels serveis de l'IMSS, orientat a mesurar els resultats, la qualitat i l'impacte d'aquest.
- Supervisar la qualitat de les dades en els Quadres de Comandament, Informes i Memòries de Gestió dels Serveis, així com el compliment dels indicadors agregats.
- Coordinar els processos de provisió de serveis d'alimentació, serveis domiciliaris, serveis diürns, serveis de millora de l'habitatge temporal i serveis habitacionals definitius.
- Supervisar la gestió de les Incidències, reclamacions i suggeriments (IRIS) que es dirigeixen a l'IMSS, així com donar resposta a peticions/preguntes provinents de grups polítics, síndica municipal, etc.

- Realitzar, supervisar i gestionar la inspecció dels serveis externalitzats de l'IMSS.
- Elaborar el procés d'atorgament de subvencions de l'IMSS.
- Analitzar els costos dels serveis i proposar millores de gestió per l'optimització de recursos.
- Elaborar, si s'escau, les propostes de copagament de serveis de l'IMSS
- Elaborar els informes de seguiment dels contractes i proposar modificacions i millores en futurs plecs.
- Elaborar els informes previs a possibles sancions derivades de l'incompliment de les clàusules contractuals.

L'Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques és el resultat del desplegament d'una de les mesures que es van establir en el pla d'acció Impulsem —pla per a la redefinició del model de gestió dels CSS—. L'Oficina neix així, amb la voluntat de ser un equipament d'atenció a la ciutadania i el lloc de referència pel que fa a la gestió dels ajuts municipals de la ciutat tenint com a principis informadors l'accessibilitat, la transparència, simplicitat, transversalitat i polivalència.

Com a model “centralitzat” d'ajuts i prestacions socials i econòmiques es caracteritza per ser un equipament multiservei (amb catàleg de serveis oferts i protocol·lització dels tràmits); amb una concepció de l'espai adaptada al ciutadà receptor d'ajuts; amb una prestació del servei amb horari adaptat a les necessitats del públic (amb cobertura horària de matí i tarda); dotat de personal polivalent i professionalitzat (fixe, no canviant i en formació continua) i amb trets de multicanalitat (presencial, telefònic i telemàtic).

Durant l'any 2019, s'han gestionat els ajuts, projectes i serveis següents: l'ajut puntual d'urgència social per a famílies de Barcelona amb infants o adolescents menors de 16 anys (Fons d'Infància 0-16) i l'ajut complementari per a aquelles famílies que han tingut aprovat el Fons i que són monoparentals; el Suport Municipal d'Inclusió del projecte B-MINCOME; l'ajut Respir Plus; el Servei Centralitzat per a la gestió d'Actuacions a Domicili (SCAD), destinat a la gestió d'arranjaments, desinsectacions, desratitzacions, desinfeccions i neteges de xoc i la gestió de les subvencions i convenis atorgats per l'IMSS dins de la convocatòria anual de l'Ajuntament de Barcelona per a projectes, activitats i serveis de districte i ciutat. Cal dir que com a novetat durant aquest any, l'Oficina s'encarrega de la recepció de les sol·licituds i emissió del corresponent certificat per obtenir la bonificació de la targeta de transport i T-Mes per a les persones que a més de trobar-se en una situació d'atur, reben, també, un ajut dels CSS; així mateix s'encarrega de l'emissió de la gestió i posterior emissió del corresponent certificat que dona dret a gaudir de la gratuïtat o bonificació dels serveis funeraris per a persones en situació de vulnerabilitat.

A més a més, l'Oficina ha seguit donant informació sobre la renda garantida de ciutadania (requisits, estat de la tramitació, recursos que es poden presentar...) i duu a terme la petició de cita prèvia. Així mateix, des d'aquest any s'ofereix la possibilitat d'emplenar el qüestionari del web de l'Ajuntament “les meves ajudes” que permet realitzar una simulació dels ajuts i les prestacions econòmiques de les diferents administracions a les quals es pot tenir dret: <https://ajuntament.barcelona.cat/lesmevesajudes/>

Finalment, des del mes d'abril de 2019, l'Oficina disposa de Registre general oficial, dins del servei de registre general de l'Ajuntament de Barcelona.

■ Activitat

Direcció de Serveis d'Atenció Social, Territorial i Comunitària

- Direccions Territorials – CSS
- Departament per a la Cobertura de les Necessitats Bàsiques

- SADEP – Atenció a la Dependència

Centres de serveis socials

Des dels 40 CSS s'atén la ciutadania per donar respostes orientades a cobrir les necessitats bàsiques o per assolir els objectius que es plantegen a les persones amb problemàtiques, sobretot les que presenten falta d'integració o d'autonomia, i es treballa per enfortir-ne les xarxes socials i relacionals.

Els serveis socials continuen sent el darrer recurs de qualsevol àmbit que no té resposta per a determinades demandes de la ciutadania, així com una eina per certificar les capacitats econòmiques dels ciutadans perquè puguin accedir a determinades ajudes o beneficis públics.

Durant l'any 2019 s'ha atès 79.575 persones als CSS, que han generat un volum de 184.344 atencions directes i que inclouen les actuacions que ha dut a terme el Servei d'Atenció a la Dependència (SADEP).

També cal esmentar que s'aprecia un fort impacte qualitatiu de les situacions ateses, motivat per un augment considerable de la diversitat i la complexitat de les tipologies i situacions de les persones que han entrat al sistema d'atenció.

Taula 11.1.5. Persones ateses i atencions als CSS

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

	2018	2019	% d'increment
Persones ateses ¹	83.967	79.575	-
Dones	54.435	51.747	-
Homes	29.532	27.804	-
No consta	3	24	-
Unitats d'atenció ²	198.981	184.344	-7,36

1. Donat que es va canviar la fórmula de càlcul per obtenir d'aquest indicador, la dada 2019 no es comparable amb anys anteriors.

2. Aquestes dades inclouen les actuacions que ha dut a terme el Servei d'Atenció a la Dependència (SADEP).

Projectes grupals, comunitaris i coordinació institucional

Una part important de la tasca que duen a terme els CSS consisteix en el desenvolupament de projectes grupals, comunitaris i de coordinació institucional, d'acord amb el caràcter polivalent, comunitari i preventiu que preveu la Llei 12/2007, de serveis socials.

Durant l'any 2019, s'ha donat continuïtat al desenvolupament dels projectes, d'acord amb les línies d'actuació marcades en els plans d'actuació social territorial de cada districte i emmarcats en els mateixos programes d'acció social dels centres.

Pel que fa a l'atenció grupal s'ha donat continuïtat al projecte *Transfer*, que ha iniciat la seva quarta edició, el qual promou l'intercanvi d'experiències entre CSS i territoris com a potenciador de respostes grupals a necessitats compartides, i afavoreix, alhora, la transferència de coneixement professional.

Taula 11.1.6. Projectes grupals i comunitaris

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

Districtes	Projectes		%	
	comunitaris	distribució	Projectes grupals	distribució
Ciutat Vella	2	2,63	20	8,03
L'Eixample	9	11,84	22	8,84
Sants-Montjuïc	9	11,84	34	13,65
Les Corts	5	6,58	11	4,42
Sarrià - Sant Gervasi	5	6,58	17	6,83
Gràcia	5	6,58	23	9,24
Horta-Guinardó	5	6,58	31	12,45
Nou Barris	20	26,32	32	12,85
Sant Andreu	10	13,16	33	13,25
Sant Martí	6	7,89	26	10,44
Barcelona	76	100,00	249	100,00

D'altra banda, es va acabar la prova pilot del projecte VINE, que es va endegar en deu CSS, com una nova forma de fer la primera atenció als CSS, des d'un context grupal, i de la qual es va presentar

l'avaluació de resultats, en què es va fer constar que era una manera d'atendre que afavoreix tant l'atenció a la ciutadania —per poder donar una resposta més immediata i informació més completa— com els professionals —ja que és una nova forma d'atendre més motivadora i que facilita la intervenció social amb les persones ateses—, i també els mateixos CSS, perquè reforça la transparència de la gestió de recursos i redueix les llistes d'espera de la primera atenció. Els resultats d'aquesta avaluació conclouen donant continuïtat al projecte i valorant la implantació d'aquest model d'atenció a la resta de CSS de la ciutat.

En el marc de la intervenció comunitària, s'ha dut a terme un pla formatiu als 40 CSS, per treballar els continguts del marc conceptual publicat l'any 2018, i des d'un vessant més pràctica en les particularitats de cada un dels territoris.

En relació amb els projectes grupals i comunitaris, el nombre d'intervencions fetes a tota la ciutat ha estat de 249 i 76, respectivament. Pel que fa a les accions de coordinació institucional, cal destacar projectes generalitzats a escala de ciutat, com les comissions socials als centres educatius, les comissions d'absentisme de cada districte, els circuits territorials de Barcelona contra la violència vers les dones, els circuits de maltractament infantil i altres espais de treball taula (anterior taula 11.1.6).

Projecte Radars

És una xarxa de prevenció i d'acció comunitària adreçada a detectar i prevenir situacions de risc de les persones grans, i a pal·liar els efectes negatius de la solitud no volguda, amb la complicitat de l'entorn. L'any 2018, el projecte estava funcionant en 42 barris de la ciutat amb la intenció d'estendre'l progressivament. Al llarg de l'any 2019 s'ha aconseguit implementar el projecte a 7 barris més —: el Turó de la Peira, Can Peguera, Torre Baró, Ciutat Meridiana i Vallbona (districte de Nou Barris) i el Poble Sec i la Font de la Guatlla (districte de Sants Montjuïc), de manera que s'ha arribat a 49.

La metodologia de Radars ha estat replicada a diferents ciutats en els darrers anys. En algunes s'ha pogut signar un conveni de col·laboració per executar l'acompanyament en la implantació del projecte (Arenys de Munt, Arenys de Mar, Mataró, Igualada, Premià de Mar, Xàbia, Granollers i Badalona); en concret, durant l'any 2019 s'han signat dos nous convenis: Tarragona i Sant Feliu de Guíxols. Radars ha estat un projecte inspirador per a altres ciutats que s'han acompanyat en el procés metodològic, tot i no haver formalitzat el conveni, com són les següents: Madrid, Lisboa, el Prat de Llobregat, Santurtzi i el Quebec. Aquest any 2019 s'hi han incorporat ciutats com València, Lleida, Puig-reig i Pineda de Mar. El 2019 s'ha realitzat per primera vegada una enquesta de satisfacció a una mostra de 350 usuaris que representen el 22% del usuaris directes, tot fent un triatge representatiu per territoris. Com a dada significativa, cal assenyalar que el 81% de les persones usuàries valoren que des que es van adherir al projecte Radars ha millorat el seu estat d'ànim, l'11% no ha notat cap millora i el 7% no sap què respondre.

Ajuts econòmics d'inclusió

Són prestacions econòmiques destinades a la cobertura de necessitats bàsiques, que es concedeixen a persones o famílies en situació de vulnerabilitat econòmica puntual o que es troben en situació de pobresa o exclusió social. S'hi inclouen tant les prestacions de serveis com les econòmiques. L'impacte de la crisi econòmica s'ha fet notar en els ajuts econòmics d'inclusió. Aquest any 2019 ha estat de 13.177.565,78 €, un 12,61% superior a l'any anterior (taules 11.1.7 i 11.1.8).

Taula 11.1.7. Ajuts econòmics d'inclusió per districtes

Institut Municipal de Serveis Socials 2019

Districtes	2018		2019		% d'increment dels ajuts
	ajuts	Imports (€)	ajuts	imports (€)	
Ciutat Vella	6.123	2.060.703,23	5.131	2.689.705,69	-16,20
L'Eixample	2.939	1.155.051,96	2.564	1.288.739,10	-12,76
Sants-Montjuïc	3.669	1.547.432,61	2.776	2.246.899,61	-24,34
Les Corts	908	274.235,71	570	277.799,52	-37,22
Sarrià - Sant Gervasi	1.472	362.168,19	708	258.300,62	-51,90
Gràcia	1.965	652.066,08	893	387.018,48	-54,55
Horta - Guinardó	5.509	1.860.202,48	3.131	1.403.183,57	-43,17
Nou Barris	6.320	1.533.877,47	4.227	1.534.907,56	-33,12
Sant Andreu	1.661	566.739,82	1.405	897.657,56	-15,41
Sant Martí	5.004	1.689.067,08	4.274	2.193.354,07	-14,59
Barcelona	35.570	11.701.544,63	25.679	13.177.565,78	-27,81



Taula 11.1.8. Ajuts econòmics d'inclusió per conceptes

Institut Municipal de Serveis Socials 2019

Conceptes	2018		2019		% d'increment dels imports
	ajuts	imports (€)	ajuts	Imports (€)	
Alimentació	11.863	1.956.378,53	7.736	1.257.848,05	-35,71
Roba i higiene personal	296	22.482,13	203	14.306,92	-36,36
Transport	2.494	153.337,68	1.656	89.987,15	-41,31
Salut	2.348	391.003,91	1.039	135.077,84	-65,45
Habitatge, allotjament ¹	9.829	7.265.579,61	11.302	10.654.951,87	46,65
Habitatge, manteniment	2.863	896.169,05	1.497	648.212,02	-27,67
Escolars	3.452	616.637,04	927	167.133,13	-72,90
Lleure	1.695	295.811,57	855	140.317,75	-52,57
Inserció laboral	90	14.912,79	56	11.151,95	-25,22
Altres/generals	640	89.232,32	408	58.579,10	-34,35
Total	35.570	11.701.544,63	25.679	13.177.565,78	12,61

1. El gran increment en el concepte d'habitatge, allotjament correspon a ajuts per hotels i pensions.

L'any 2019 es van concedir 11.445 ajuts del fons d'infància per un import de 7.653.925 €. L'objecte d'aquest ajut és atorgar 100 € al mes per infant o adolescent de menys de 16 anys per a famílies amb un fill. Les famílies amb dos fills van rebre 175 €/mes i a partir del tercer fill i successius cal afegir 50 € més per infant al mes. A la convocatòria 2019 es van incloure, també, ajuts complementaris per a les famílies monoparentals que haguessin estat beneficiàries del fons d'infància. Per aquest concepte es van atorgar 900 € per família (taula 11.1.9).

Taula 11.1.9. Altres ajuts econòmics d'inclusió: Targeta Barcelona Solidària

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

	2018		2019		% d'increment dels imports
	Ajuts	Imports (€)	Ajuts	Imports (€)	
Targeta Barcelona entre les persones usuàries del programa ¹	4.746	816.785,54	1.874	326.303,42	-60,51
Beneficiaris targetes d'alimentació infància 0-16 anys	13.967	10.595.075,00	11.445	7.653.925,00	-60,05
Targeta ajut monoparental ²	2.254	2.008.700,00	2.080	1.596.480,00	-27,76
B-MINCOME ³	913	4.698.781,82	552	3.328.619,83	-29,16

1. Aquest concepte específic està inclòs al concepte genèric d'alimentació.

2. Ajuts d'abril a desembre.

3. Ajuts unitats de convivència de gener a octubre 2019.

Projecte B-MINCOME

El B-MINCOME és un projecte pilot cofinançat pel programa *Urban Innovative Actions* (UIA), de la Unió Europea, gestionat des de l'Institut Municipal de Serveis Socials.

Departament per a la Cobertura de les Necessitats Bàsiques

Pobresa energètica

Per pobresa energètica s'entén la situació que pateixen les llars que no tenen la capacitat de pagar una quantitat d'energia suficient per satisfer les necessitats domèstiques bàsiques o quan les persones es veuen obligades a destinar una part excessiva dels seus ingressos a pagar la factura energètica. És una variable de la pobresa o vulnerabilitat d'una part de la població.

Les conseqüències negatives en el benestar són també diverses: talls dels subministraments efectuats per les companyies distribuïdores i, per tant, risc d'endeutament familiar, impacte sobre la salut física i mental de les persones, especialment sobre la gent gran i els menors, aïllament social, baix rendiment escolar i laboral, degradació dels edificis, increment de CO₂, etcètera.

L'any 2016 es va començar a aplicar la Llei 24/2015 que evita el tall en el subministrament només notificant que la persona és vulnerable. El 2017 van entrar en funcionament 11 punts d'assessorament energètic (PAE) distribuïts per tots els districtes de la ciutat. Aquest servei va comportar que la prescripció d'aquests ajuts baixés.

Taula 11.1.10. Ajuts per pobresa energètica¹

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

Ajuts econòmics	2018	2019 ²	% d'increment
Nombre d'ajuts	1.399	425	-69,62
Imports (€)	235.562,11	71.370,00	-69,70

1. Aquest concepte específic està inclòs al concepte genèric Habitatge, manteniment.

2. El funcionament dels PAES (2019) fa que les prescripcions disminueixin.

L'IMSS va treure a concurs a finals de 2016 el Servei de Detecció i Reducció de la Pobresa Energètica i la millora de l'eficiència energètica de les llars de persones vulnerables dels serveis socials bàsics de l'Ajuntament de Barcelona. L'objecte de la contractació és doble. D'una banda, combatre la pobresa energètica a la ciutat de Barcelona i, de l'altra, millorar la qualificació professional de les persones del Programa Làbora —especialment d'aquelles persones amb formació i experiència en l'àmbit de la construcció—.

El contracte d'aquest servei que es presta a través dels 11 PAE ha estat prorrogat fins al 30 de setembre de 2020.

Programa Làbora

La igualtat en l'accés al mercat laboral és bàsica per assegurar que totes les persones tinguin les mateixes oportunitats. Des de l'Ajuntament de Barcelona es promouen una sèrie d'accions i programes per al foment de l'ocupació de les persones en una situació de més vulnerabilitat.

El projecte facilita que empreses i entitats tinguin accés a una borsa de candidatures en què, de ben segur, trobaran la persona que millor s'ajusta a les seves necessitats de contractació laboral. L'orientació, la formació i l'acompanyament que es fa de cada persona -sempre seguint els criteris d'ocupació per competències- són la garantia del seu èxit. El Làbora vincula l'empresa a un programa amb compromís i responsabilitat social que afavoreix la igualtat d'oportunitats entre la ciutadania.

El programa s'ha convertit en una eina de referència i transparència, dins i fora de la ciutat, per la seva eficiència, participació i innovació en l'ocupació de persones amb dificultats d'accés al mercat de treball, i amb plena satisfacció de les empreses contractants. En aquest sentit, en aquest cinquè any d'execució s'ha desenvolupat una estratègia conjunta amb els serveis socials per treballar l'adaptabilitat del recurs a les particularitats de cada territori i dels col·lectius atesos als CSS. Així mateix, s'han articulats millor els vincles i la coordinació amb Barcelona Activa, així com amb els serveis específics: SARA, OPAL, PIAD, SAS, SAIER, SISFA-rom, SIS, centres de dia, pisos d'inclusió i reagrupament familiar.

Destaca la creació de la Comissió de gènere ja que és un programa feminitzat. Per tres anys consecutius, ha continuat creixent la feminització en l'atenció a persones ateses en el marc del programa que ha passat del 62,76% de dones al 66,06% respecte a les 6.013 persones ateses, la qual cosa fa tenir en compte la perspectiva de gènere a l'hora d'enfocar els itineraris. Les dones tenen més presència en totes les fases dels itineraris: derivació (65,82%), atenció (66,06%), inserció (62,90%) i contractació (64,39%). Un 6,6 de cada 10 persones ateses al programa Làbora són dones. Respecte l'any passat, s'ha focalitzat la prospecció en clau de gènere i els resultats avalen que s'ha aconseguit aquest objectiu ja que hi ha una traçabilitat en tot l'itinerari.

S'ha treballat per la millora contínua en la intervenció dels col·lectius més vulnerables per adaptar-los a les necessitats reals i empoderar-los en els seus processos de millora de l'ocupabilitat. Tot plegat dins un model de competències que permet un millor encaix en les ofertes laborals de les persones que han disposat de menys oportunitats. L'equip del programa Làbora ha generat nous convenis de col·laboració i sinergies amb la xarxa d'entitats, així com amb el teixit empresarial per seguir articulant un projecte global a escala de ciutat.

Respecte a la taula 11.1.11 de les 8.345 persones interessades en el programa han estat derivades 6.013 i aquesta diferència són baixes perquè que han trobat feina, no estan interessades en temes de conciliació/malaltia, o hi ha hagut canvis de domicili. De les 6.013 persones ateses, el 80,95% té més de 35 anys i s'han doblat les persones ateses més grans de 65 anys. Continua havent un increment

molt lleuger entre els/les més grans de 54 anys (del 18,68% al 20,19%). Les persones ateses noves han estat 3.752, de les quals el 56,10% inicien accions de capacitació el 72,49% acaben millorant el seu capital competencial. Finalment els contractes inferiors a 3 mesos s'han reduït i els contractes d'obra i servei han augmentat en 1 punt percentual respecte l'any anterior. Els contractes a jornada completa han baixat 2 punts percentuals i els indefinits han anat a la baixa en 5 punts percentuals.

Taula 11.1.11. Programa Làbora

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

	2018			2019		
	D (%)	H (%)	T	D (%)	H (%)	T
Persones interessades	63,20	36,80	8.821	65,85	34,15	8.345
Persones ateses	62,76	37,24	6.225	66,06	33,96	6.013
Persones contractades	59,04	40,97	1.755	62,90	37,10	1.671
Contractes	59,37	40,63	2.557	64,39	35,61	2.634
Pressupost liquidat	2.864.619,00			3.072.038,62		

Servei d'Atenció a la Dependència (SADEP)

La Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (LAPAD), estableix com a instrument de procediment i reconeixement de la situació de dependència i les prestacions o serveis corresponents els programes individuals d'atenció (PIA), que elaboren els professionals dels serveis socials bàsics.

Taula 11.1.12. PIA inicials acabats en el període 2015-2019

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

Any	PIA inicials acabats ¹	% d'increment
2015	4.190	-
2016	5.207	24,27
2017	7.614	46,23
2018	12.441	63,40
2019	9.952	-20,01

1. Inclouen els PIA elaborats per l'Ajuntament i el Consorci de Serveis Socials de Barcelona (CSSBCN).

El fort increment en el nombre de PIA durant els anys 2017 i 2018, s'explica per la dotació de recursos humans addicionals de reforç específic per a la seva elaboració.

Durant el dispositiu de reforç per a l'elaboració de PIA a la ciutat de Barcelona, es van planificar 4 punts a la ciutat coincidint amb les actuals zones del SAD:

- Zona 1. Ciutat Vella, Sants-Montjuïc, les Corts i Sant Gervasi.
- Zona 2. L'Eixample i Gràcia.
- Zona 3. Horta-Guinardó i Nou Barris.
- Zona 4. Sant Andreu i Sant Martí.

El dispositiu de reforç es va aturar a mitjans de l'any 2019, a conseqüència de la baixada del nombre de PIA inicials acabats.

Direcció de Serveis d'Intervenció Social a Grups Poblacionals Vulnerables

- Departament d'Atenció Social per a la Gent Gran i per a la Promoció de l'autonomia Personal
- Departament d'atenció Social a la Infància i Família.
- Departament d'Atenció Social a Persones Sense Llar o en Situació d'Exclusió Residencial

Departament d'Atenció Social per a la Gent Gran i per a la Promoció de l'Autonomia Personal

Servei d'Ajuda a Domiciliari (SAD)

El SAD atén persones o famílies que es troben en situacions de dependència i/o en situació de risc social. A l'any s'atenen més de 20.000 persones usuàries. El 2019 el contracte extern de gestió del SAD ha suposat una despesa de 79,5 milions d'euros i ha ocupat entorn de 4.500 treballadors.

Entre el 2015 i el 2018, el SAD va experimentar un increment accelerat degut al desplegament del grau I de dependència, que en els anys anteriors havia anat acumulant una demanda no coberta. En volum d'hores, el creixement va ser del 34% i en mitjana de persones ateses mensualment, un 24%, la qual cosa va dificultar la gestió eficaç del servei.

Malgrat que aquest creixement responia a persones amb grau de dependència moderada, la mitjana d'hores per persona atesa mensual es va incrementar gairebé un 8%. Aquesta situació va portar a redactar una instrucció per racionalitzar la prescripció de nous serveis, amb criteris referents a les situacions de risc que permeten prescriure un SAD social i a la intensitat de les prescripcions de SAD dependència:

- Franja d'intensitat de servei en els casos de dependència, de manera que els serveis prescrits s'acostin a la mitjana de la franja d'intensitat que preveu la llei.
- Definició de les situacions de risc que permeten prescriure un SAD social.
- Canalització de les prescripcions de SAD vinculat a manca d'autonomia a través de la Llei de dependència.

L'aplicació de la instrucció ha permès incorporar al SAD- de dependència una part de les persones que en els anys anteriors, a causa de no haver-se desplegat el grau I no hi tenien accés i en alguns casos havien accedit al SAD social. Com a resultat d'aquest procés el nombre de persones amb servei SAD de dependència a final de l'any 2019 s'ha incrementat per tots els graus de dependència i especialment per al grau I, mentre que les persones amb SAD en servei sense grau reconegut s'han reduït un 26%. Globalment, el nombre de persones amb servei actiu s'ha reduït un 0,9% entre desembre de 2018 i desembre del 2019.

Taula 11.1.13. Cost econòmic i financer del Servei d'Atenció Domiciliària (SAD)

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

	2016	2017	2018	2019
Import contracte SAD	65.546.603,00	75.086.406,00	83.541.714,00	79.513.698,00
Aportació CPG Dependència	20.356.819,00	24.745.752,00	32.019.625,00	42-47% (*)
Aportació CPG SAD social	12.296.722,00	12.296.722,00	12.296.722,00	15% (*)
Aportació usuaris	149.314,00	183.917,00	291.153,00	320.000 (*)
Aportació íntegra Ajuntament	32.743.748,00	37.860.015,00	38.934.214,00	38-42% (*)

(*) Dades estimades.

CPG: Contracte programa

Taula 11.1.14. Indicadors del Servei d'Atenció Domiciliària (SAD)

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

	2018	2019	% d'increment
Persones diferents ateses pel SAD	24.094	23.366	-3,02
% Dones	72,00	72,00	-
% Homes	28,00	28,00	-
% Persones ateses de 65 i més anys	86,00	87,00	-
% Persones ateses menors de 65 anys	14,00	13,00	-
Hores de SAD prestades durant l'any	4.869.809,25	4.641.020,50	-4,70
% d'hores d'atenció a la dependència ¹	55-60	65-74	-
% d'hores de SAD social ¹	40-45	26-35	-
% d'hores de SAD socioeducatiu ²	2,70	2,70	-
Taxa de cobertura de SAD de persones 75 i més anys	10,50	10,40	-

1. Hores estimades, ja que encara no s'han comptabilitzat.

2. % de les hores prescrites que corresponen a SAD socioeducatiu, mesura des del mes de juny de cada any.



Pel que fa al volum de servei mensual que tenen prescrit el conjunt dels serveis actius a mes de desembre s'ha mantingut per als SAD de dependència malgrat l'increment d'usuaris i ha baixat substancialment per als SAD sense grau. En data desembre de 2019, la intensitat de servei prescrita als serveis actius de SAD de dependència se situa en 23,7 hores mensuals.

Cal destacar durant aquest any 2019 les accions següents:

- Una de les prioritats del servei en els darrers anys ha estat la de dissenyar una manera de proveir el servei des de la proximitat i facilitant la cobertura de les necessitats canviats de la ciutadania, mitjançant la creació d'equips autogestionats en un territori concret, sota el nom de superilles de SAD. També ha estat una prioritat la millora de les condicions del treball de SAD i el seu reconeixement dins de la xarxa de serveis socials de proximitat.
- L'any 2019 s'ha mantingut l'experiència pilot de les superilles de SAD. Els estudis elaborats per valorar la satisfacció de les persones ateses i la dels professionals d'atenció directa que hi participen han donat resultats molt satisfactoris.
- A final d'any 2019 s'ha publicat la licitació del nou contracte de SAD per un període de dos anys més tres de pròrroga. Està previst iniciar el nou contracte el novembre de 2020. El plec incorpora el desplegament progressiu del model de superilles i la introducció d'elements de coordinació amb el sistema de salut. També incorpora els costos derivats de l'acord per al conveni col·lectiu de SAD a Catalunya, que es va signar el mes de novembre passat.
- D'altra banda, l'any 2019 s'ha licitat el contracte per disposar d'un sistema d'informació per la gestió del SAD (DOMUS-empresa) que serà municipal i d'ús obligatori per a les empreses prestadores, de manera que l'IMSS tindrà accés directe a les dades del servei i en podrà extreure els indicadors que necessiti per al seu control. Es preveu la implantació del nou sistema al llarg de l'any 2000.
- També s'ha treballat per a la construcció d'un nou sistema d'informació (DOMUS) per a la gestió municipal dels serveis domiciliaris, que inicia el camí a la integració de dades. La construcció d'aquest sistema d'informació es farà en paral·lel amb el nou sistema de gestió dels centres de serveis socials (Sirius) que faciliti la gestió dels professionals prescriptors dels servei, millori les funcions de gestió i control i faciliti l'intercanvi d'informació significativa per altres unitats de gestió i/o professionals que intervenen en el mateix domicili i persones.
- Durant l'any 2019 s'han aplicat els nous criteris de prescripció del SAD social i de dependència d'acord amb la instrucció d'octubre de 2018, per ajustar el creixement a la disponibilitat pressupostària del servei, i complir la normativa vigent.
- Finalment, l'any 2019 s'ha fet una enquesta de satisfacció dels usuaris de SAD, que ha donat una valoració mitjana de 8,3 en una escala de 0 a 10.

Servei de Teleassistència (SAT)

El Servei de Teleassistència és un servei d'atenció domiciliària que està adreçat a les persones grans o persones amb dependència i/o discapacitat, que viuen a la ciutat de Barcelona, i que amb la tecnologia adequada, permet detectar i donar resposta a situacions d'emergència, i garantir la comunicació permanent de la persona usuària amb l'exterior. D'aquesta forma, millorant la qualitat de vida de la persona atesa i incrementant la seva autonomia, així com la de la seva família o unitat de convivència, es busca augmentar les possibilitats de la seva permanència al seu domicili.

El Servei facilita assistència a les persones usuàries de forma permanent, les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, donant resposta immediata a situacions de petició d'ajuda, ja sigui mobilitzant recursos propis del servei, de la persona usuària o existents a la comunitat. El servei també actua de forma preventiva mantenint contacte continuat amb la persona usuària i acollint demandes de soledat, aïllament i/o inseguretat.

La teleassistència bàsica consisteix en la instal·lació d'un aparell a l'habitatge de la persona usuària, connectat mitjançant la línia telefònica fixa o mòbil a una central receptora, amb la qual es pot comunicar en cas d'urgència simplement prement un botó.

La teleassistència avançada afegeix una sèrie de dispositius perifèrics que permeten monitoritzar l'entorn de la persona usuària a fi de detectar riscos per a la seva salut i/o de la seva llar. Entre aquests dispositius hi ha el detector de foc/fum, el detector de gas, el dispositiu de passivitat i el d'obertura de porta. A més, també es disposa d'un dispositiu específic per a persones amb dificultat de comunicació oral, i dos dispositius que permeten oferir el servei fora del domicili, un d'ells amb geo-localització de la persona usuària.

Els costos del servei durant l'any 2019 han estat de 7.259.520,33 € (4% IVA inclòs) en concepte de l'import facturat per gestió del servei del capítol II i de 1.241.479,99 € (21% IVA inclòs) corresponent a l'import facturat de tecnologia instal·lada del capítol VI.

Taula 11.1.15. Persones ateses pel Servei de Teleassistència (SAT)

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

Districtes	2018			2019			% d'increment
	D	H	T	D	H	T	
Ciutat Vella	3.149	1.223	4.372	3.057	1.246	4.303	-1,58
Eixample	11.686	4.359	16.045	11.766	4.451	16.217	1,07
Sants-Montjuïc	7.602	3.161	10.763	7.781	3.255	11.036	2,54
Les Corts	3.444	1.419	4.863	3.677	1.521	5.198	6,89
Sarrià-Sant Gervasi	4.778	1.631	6.409	5.011	1.731	6.742	5,20
Gràcia	5.249	1.923	7.172	5.185	1.894	7.079	-1,30
Horta- Guinardó	8.360	3.579	11.939	8.541	3.617	12.158	1,83
Nou Barris	9.327	4.197	13.524	9.573	4.374	13.947	3,13
Sant Andreu	6.577	2.785	9.362	6.848	2.907	9.755	4,20
Sant Martí	10.573	4.767	15.340	10.749	4.938	15.687	2,26
Barcelona	70.745	29.044	99.789	72.188	29.934	102.122	2,34

Taula 11.1.16. Indicadors del SAT a 31 desembre

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

	2018	2019	% d'increment
Persones ateses	88.967	91.841	3,23
Persones ateses de 65 anys i més	86.196	88.806	3,03
Llars de persones ateses de 65 anys i més	72.153	74.266	2,93
Taxa de cobertura TAD de 75 anys i més	42,01	43,62	3,83

Taula 11.1.17. Dispositius de seguretat instal·lats a finals d'any

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

Tipus de dispositiu	2018	2019	% d'increment
Detector de foc/fum	15.346	23.434	52,70
Detector de gas	3.060	3.920	28,10
Detector d'obertura de porta	102	108	5,88
Detector de mobilitat	918	1.435	56,32
Teleassistència adaptada	89	107	20,22
Teleassistència mòbil (TAM)	435	388	-10,80
Dispositiu amb sistema de geolocalitzador (MIMAL)	290	495	70,69
Total	20.323	30.028	47,75

Les accions significatives que s'han portat a terme durant l'any 2019 han estat les següents:

1. S'ha posat en marxa del programa de suport a la persona cuidadora no professional del Servei de Teleassistència Municipal. L'entrada al programa permet la instal·lació del Servei de Teleassistència a persones amb deteriorament cognitiu, sempre que visquin amb la persona cuidadora. En aquest sentit es considera un pas endavant, tenint en compte que aquest perfil de població sovint era refusat a causa de la impossibilitat de fer un bon ús del servei.
2. S'ha treballat conjuntament amb salut un procediment de detecció i prevenció de suïcidi. Aquest procediment ha estat validat durant el 2019 i es posarà en marxa en els propers tres mesos.

3. S'ha posat en marxa un pilot d'adaptació del servei a les diferents necessitats funcionals de les persones sordcegues conjuntament amb Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD) i APSOCECAT.
4. S'ha posat en marxa una prova amb un sistema d'alertes intel·ligents que permet dur a terme una comunicació massiva en situacions d'emergència o catàstrofe. A la prova s'ha estudiat la capacitat de donar un missatge de forma massiva sense que hi hagi afectació pel servei en l'atenció ordinària, així com l'estudi de la taxa de retorn de les persones usuàries sobre aquests missatges.
5. S'ha avançat en la coordinació de la teleassistència amb els serveis sanitaris, en els aspectes següents:
 - Utilització d'un telèfon d'atenció prioritària propi de cada EAP per demanar atenció domiciliària en aquelles persones que així ho requereixin, així com l'obtenció del retorn de l'actuació per part dels diferents EAP.
 - Assessorament en el contingut de campanyes telefòniques que inclouen informació de salut.
 - Quant al Servei de Monitoratge Intel·ligent del Moviment per a l'Autonomia amb Localitzador (MIMAL), s'ha establert col·laboració en l'establiment de criteris de prescripció així com en la valoració del seguiment de les persones usuàries amb deteriorament cognitiu.

Amb tot, les dades de la darrera enquesta de satisfacció avaluada donen resultats molt positius, amb una mitjana de la valoració global del servei d'un 9,4 sobre 10.

Servei d'Adaptacions Funcionals de la Llar

Les adaptacions a la llar consisteixen en la instal·lació i la capacitat en l'ús de productes de suport (ajuts tècnics) i, si escau, amb arranjament de la llar. Un cop s'ha elaborat un estudi de les limitacions funcionals de les persones grans amb dependència o amb discapacitat al domicili habitual, l'objectiu és el del facilitar aspectes com ara els següents:

- Autonomia personal en les activitats bàsiques i funcionals de la vida diària.
- Accessibilitat al domicili.
- Condicions de seguretat en el domicili habitual.

El programa està dirigit a totes les persones grans de més de 65 anys amb dificultats per dur a terme de les activitats de la vida diària. Enguany s'han acceptat sol·licituds de persones d'entre 60 i 64 anys atesa la situació sociosanitària que presentava la persona en seguiment al CSS. També l'accés a persones beneficiàries del programa d'arranjaments de l'IMHAB, on s'ha dut a terme la coordinació per a una millora funcional en l'arranjament de la llar. Tanmateix, es prioritzen aquelles persones que viuen soles o amb una altra persona dependent, amb escàs suport social i recursos econòmics limitats.

El programa es fonamenta en dues visions sobre l'envelliment; d'una banda, la promoció d'un envelliment actiu i, de l'altra, la possibilitat de continuar al domicili habitual durant el màxim temps possible. L'entitat encarregada de la realització de les adaptacions funcionals a la llar és el Centre de Vida Independent.

Durant el 2019 s'han atès 494 persones, 5 d'elles persones d'entre 60 i 64 anys com a excepcionalitat. La valoració la realitza un equip especialitzat, format per un equip interdisciplinari, on participen professionals de l'àmbit sociosanitari, tècnics informàtics i arquitectes. Aquests professionals han ofert una valoració integral i han instal·lat productes de suport a 389 persones, i s'han dut a terme 82 arranjaments. De les sol·licituds tramitades, s'han anul·lat 31 intervencions, anul·lacions degudes a canvis residencials, èxits o fins i tot negació dels usuaris potencials

Taula 11.1.18. Distribució dels serveis per districtes

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

	2018					2019					% d'increment	
	CSS	ABS	SAD	MT ¹	Total	CSS	ABS	SAD	MT ²	HAB		Total
Ciutat Vella	16	2	1	-	19	30	1	6	0	0	37	94,74
Eixample	44	78	-	2	124	28	57	0	5	0	90	-27,42
Sants-Montjuïc	38	15	1	-	54	21	10	3	1	0	35	-35,19
Les Corts	7	5	-	-	12	6	6	0	1	0	13	8,33
Sarrià - St. Gervasi	18	-	1	-	19	9	6	1	0	0	16	-15,79
Gràcia	16	2	-	2	20	12	4	0	0	0	16	-20,00
Horta-Guinardó	33	10	2	1	46	40	15	3	3	0	61	32,61
Nou Barris	58	7	15	1	81	41	25	26	2	0	94	16,05
Sant Andreu	28	19	13	1	61	24	32	5	3	2	66	8,20
Sant Martí	44	18	2	-	64	37	26	1	2	0	66	3,13
Barcelona	302	156	35	7	500	248	182	45	17	2	494	-1,20

1. Actuacions de manteniment.

2. Actuacions realitzades a persones grans dependents del programa de rehabilitació d'interiors del IMHAB que requereixen valoració funcional i productes de suport.

Taula 11.1.19. Servei d'Adaptacions Funcionals de la Llar. Actuacions executades

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

	2018	2019	% d'increment
Intervencions realitzades	500	494	-1,20
Nre. de productes de suport instal·lats	4.199	3.844	-8,45
Arranjaments	94	82	-12,77

Taula 11.1.20. Servei d'Adaptacions Funcionals de la Llar. Cost de les intervencions executades

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

	2018 (€)	2019 (€)	% d'increment
Productes de suport	219.546,03	203.128,02	-7,48
Arranjaments	218.318,25	277.370,86	27,05
Total	437.864,28	480.498,88	9,74

S'han actualitzat i modificat les dades de l'any 2018.

L'import del programa al 2019 ha estat 630.000 € del qual l'Ajuntament de Barcelona ha assumit el 76,87% del pressupost, 480.000 €. Cal destacar que hi ha hagut un volum de 17 sol·licituds que, dins del termini del programa, es van quedar fora de la convocatòria per manca de pressupost.

Respecte a l'avaluació realitzada a les persones beneficiàries del programa, es mostren uns índexs molts elevats quant a la satisfacció sobre els aspectes següents: millora de la qualitat de vida, increment de la seguretat, percepció de la millora en el dia a dia per part del beneficiari i absència de molèsties ocasionades durant la participació en el programa.

Taula 11.1.21. Persones ateses pel Servei d'Adaptacions funcionals de la llar

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

	2018	2019	% d'increment
Persones ateses	500	494	-1,20
% intervencions amb productes de suport	80,00	83,40	4,25
% intervencions amb productes de suport i arranjaments	20,00	16,60	-17,00

Servei de Respir

El programa Respir, és un servei previst en la cartera de serveis socials, i que té com a finalitat millorar la qualitat de vida de les persones cuidadores, de persones grans que pel seu estat de manca d'autonomia requereixen cures personalitzades, proporcionant-los un temps de descans en la tasca de cuidador que porten a terme.

El servei del Respir és un recurs altament demandat però amb un alt percentatge de renúncies del gaudiment per part del mateix sol·licitant. La taula 11.1.22 reflecteix aquest fet:

Taula 11.1.22. Nombre de sol·licituds del Servei Respir per mesos

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

Sol·licituds	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Rebudes	67	30	58	104	93	114	195	179	235	172	120	119
Ateses	49	23	45	70	58	57	83	58	88	75	59	58
Renúncia	14	4	11	25	25	34	43	43	59	56	38	47
Anul·lades per la família (no interessa, plaça en un altre centre, èxitus, etc.)	11	3	9	17	16	23	31	32	52	47	31	34
Anul·lades per la família un cop feta la programació	3	1	2	8	9	11	12	11	7	9	7	13
% renúncia/rebudes	20,90	13,33	18,97	24,04	26,88	29,82	22,05	24,02	25,11	32,56	31,67	39,50

L'IMSS de l'Ajuntament de Barcelona, presta aquest servei mitjançant un acord establert amb la Diputació de Barcelona, que permet a les persones grans de Barcelona, que es troben en una situació de dependència, que requereix una cura continuada, poder fer un ingrés temporal en el centre residencial per a gent gran del recinte Mundet (taula 11.1.23).

Taula 11.1.23. Indicadors del programa Respir

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

	2018	2019	% d'increment
Persones grans ateses	883	731	-17,21
Sol·licituds de Respir Llars Mundet	1.670	1.509	-9,64
Persones ingressades Respir Llars Mundet	741	731	-1,35

Servei Respir Plus

En el context exposat en el punt anterior, referent al programa Respir, l'Ajuntament de Barcelona, des de l'any 2013 va crear un programa de reforç, el programa Respir Plus, per poder donar resposta aquestes persones, que bé feien renúncia per motius relacionats amb la gestió de la demanda, o es quedaven sense plaça. L'any 2018, ja gestionat des de l'IMSS, la prestació del programa Respir Plus es reconverteix en l'atorgament d'un ajut econòmic, a aquelles persones que complien els requisits preestablerts, d'edat i requeriment de suport continuat, per tal de poder fer front al pagament del cost d'una plaça residencial privada, -on poder gaudir d'una estada de Respir en qualsevol moment de l'any. Així doncs, el Respir Plus-, ha deixat de ser un programa complementari al Respir habitual per ser una convocatòria d'ajut econòmic, amb vigència de tot l'any i de lliure accés per a tota la ciutadania que compleix criteris d'accés pre-definits en les bases de la convocatòria.

L'any 2019 en el marc del programa Respir Plus, s'han rebut 268 sol·licituds, de les quals 232 han estat aprovades, i finalment 118 persones han portat a terme estades residencials en centres privats per a gent gran, cofinançades per l'ajut econòmic de l'Ajuntament de Barcelona. La resta de persones que tenien una sol·licitud aprovada i no han gaudit finalment de les estades ha estat per motius personals (empitjorament de salut, èxitus, ingrés en plaça residencial definitiva ...).

Taula 11.1.24. Indicadors del programa Respir Plus

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

	2018	2019	% d'increment
Famílies que han sol·licitat ajut	350	268	-23,43
Famílies que han rebut resolució favorable	282	232	-17,73
Famílies que han gaudit d'uns estada	142	118	-16,90

Habitatges amb serveis per a persones grans

Els habitatges amb serveis constitueixen una alternativa a possibles ingressos residencials, situacions d'habitatge en males condicions d'habitabilitat o d'aïllament social.

Es tracta d'habitatges de protecció social que disposen de serveis complementaris de suport i atenció personal, i que gràcies al servei de teleassistència amplien la cobertura davant de situacions d'emergència les 24h del dia. Aquests habitatges són propietat de l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB) i s'adjudiquen en règim d'ús i habitació a persones més grans de 65 anys autònomes. Aquesta aposta de polítiques integrades s'ha concretat en una sèrie d'acords d'actuació que han portat a ampliar el parc de promocions d'habitatges amb serveis per a persones grans.

Taula 11.1.25. Evolució dels indicadors dels habitatges amb serveis per a persones grans

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

	2018	2019	% d'increment
Edificis	24	24	-
Habitatges	1.384	1.384	-
Persones acollides	1.495	1.480	-1,00
Dones	1.074	1.059	-1,40
Homes	434	420	-3,23
Mitjana d'edat dels habitacionistes	80	80	0,74
Altes	164	83	-49,39
Baixes	78	103	32,05
% d'ocupació	97,00	96,10	-0,93

En data 13/12/2019 hi ha 24 promocions d'habitatges en funcionament amb 1.384 habitatges. Pel que fa al cost del programa, es resumeix en la taula següent:

Taula 11.1.26. Cost dels habitatges amb serveis per a persones grans a l'IMSS

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

	2018	2019	% d'increment
Cost Subvenció Capítol IV (€) ¹	936.171,42	1.046.609,83	11,80
Cost Econòmic Capítol II (€)	3.482.240,43	3.724.392,02	6,95
Total	4.418.411,85	4.771.001,85	7,98
Nombre d'habitatges	1.384	1.384	0,00
Cost per habitatge IMSS/any	3.192,49	3.447,26	7,98
Cost per habitatge IMSS/mes	266,04	287,27	7,98

1. El cost de 1.046.609,83 € és la liquidació feta a l'IMHAB l'any 2019.

Durant els mesos de setembre a desembre s'ha fet una enquesta de satisfacció a persones usuàries d'11 equipaments, per part de personal municipal, amb l'objectiu de valorar la qualitat percebuda per les persones usuàries envers als habitatges amb serveis per a persones grans. L'enquesta s'ha fet a 64 persones usuàries, sobre 616 persones que viuen als 11 equipaments. Per tant, s'ha enquestat el 10,39% de les persones que viuen als habitatges. Com a resultats per remarcar, destacariem que el 90% de les respostes han estat molt satisfactòries (puntuació en la franja del 8-10). Cal destacar els resultats de les dues preguntes genèriques que recullen la valoració general:

- Valoració general dels serveis que se li ofereixen: 9,58
- Valoració general del personal que treballa als habitatges: 9,86

Cal destacar durant aquest any 2019 les accions següents:

- Augment i diversificació de les activitats de dinamització que es duen a terme en els equipaments (tallers, sortides, xerrades informatives i celebracions).
- Acord de col·laboració amb els serveis d'assessorament energètic de la ciutat, per tal de fer el canvi de titularitat del subministrament d'aigua a tots els habitatges i tramitar les bonificacions per a persones vulnerables de tots els subministraments.

- Revisió del Protocol d'actuació entre habitatges amb serveis per a persones grans amb el Servei de Teleassistència Municipal i instal·lació de dispositius perifèrics de foc/fum a tots els habitatges amb serveis que ho han sol·licitat.
- Definició i concreció del programa funcional per a la construcció i la gestió d'una Unitat de Convivència per a 15 persones com a servei finalista dels usuaris dels habitatges amb serveis amb dependència, conjuntament amb l'IMHRB i l'entitat SUMAR.

Valoració qualitativa de les residències

L'Ajuntament de Barcelona, gestiona serveis socials d'atenció especialitzada per a la gent gran, entre els quals figuren 4 residències assistides per a la gent gran integrades en la xarxa d'equipaments col·laboradors de la Generalitat de Catalunya. És un servei definit en la cartera de serveis socials, regulada pel Decret 142/2010, d'11/10, d'aprovació de la cartera de serveis socials 2010-2011.

La via d'accés de les residències és per les llistes d'espera de la Generalitat de Catalunya, pel que fa a les 214 places col·laborades amb la Generalitat, o per derivació del Departament de Persones Grans de l'Ajuntament per a les 84 places pròpies. Les places municipals atenen prioritàriament casos del Servei d'Atenció d'Urgències a la Vellesa (SAUV) que no han obtingut el grau II ni el grau III en la Llei de dependència però que no tenen suficient autonomia per romandre al seu habitatge habitual i necessiten suport les 24 hores del dia. Les estades a residències a 31 de desembre han estat de 106.959.

Taula 11.1.27. Places en centres residencials

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

Residències	Places	En col·laboració amb la Generalitat	Sense col·laboració finançament municipal
El Fort Pienc (Sardenya, 139-147)	137	130	7
Parc Guinardó (Garriga i Roca, 62)	45	32	13
Francesc Layret (Gran Via, 477)	66	28	38
Josep Miracle (Plaça Bonet i Muixí ,1)	50	24	26
Total	298	214	84

Les mesures que s'han executat en termes generals han estat les següents:

- S'ha convocat el Consell de Centre de cada residència per complir amb l'objectiu de participació i transparència de la gestió de l'equipament, avaluar el nivell de satisfacció durant l'exercici vigent i plantejar propostes futures. Tot plegat dins del marc referencial del plec de clàusules tècniques i administratives del contracte. S'han portat a terme totes les reunions de Consell.
- S'ha encarregat a una empresa externa als adjudicataris dels contractes de les residències, una auditoria tècnica amb el propòsit d'unificar criteris d'avaluació i millora en els quatre equipaments residencials.

i les accions executades en els centres residencials municipals:

- S'ha seguit supervisant la implantació en els centres del model d'Atenció Centrada en la Persona (ACP), tot seguint els objectius marcats com un pas més per a la seva implementació total:
 - Identificar i analitzar els elements i processos claus de la transformació del centre residencial objecte del contracte necessari per alinear-los amb el model d'ACP.
 - Identificar els processos claus i avaluar en quina fase i moment es troben.
 - Identificar i analitzar criteris i accions claus que generen i afavoreixen resultats en el procés de canvi i implantació del model.
 - Detectar àrees de millora ajustades als objectius de la mateixa institució.

Per a l'anàlisi de la millora de resultat en els processos de treball s'han incorporat els àmbit següents: les persones residents, les famílies, els professionals i l'entorn físic.

Taula 11.1.28. Cost anual dels centres residencials municipals

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

Residències	(€)
Fort Pienc	3.356.683,37
Parc Guinardó	1.169.456,62
Francesc Layret	1.553.623,12
Josep Miracle	1.302.938,28

Valoració qualitativa dels centres de dia municipals

Les 68 places dels centres de dia municipals estan en col·laboració amb la Generalitat de Catalunya i, per tant, l'accés és el mateix que per a la resta de centres de la xarxa. Les estades als centres de dia han estat de 16.147.

Taula 11.1.29. Places en centres de dia

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

Residències	Places	En col·laboració amb la Generalitat
Fort Pienc (Sardenya 139-147)	30	30
Casa Bloc (Almirall Pròixida, 1)	38	38
Total	68	68

L'aspecte destacable de l'any 2019 ha estat que s'ha seguit treballant per establir objectius, activitats dinamitzadores i atencions personalitzades amb cada un dels residents, totes elles incorporades en el Pla d'Atenció Individual (PAI) de cada resident. Tot oferint als centres de dia els serveis complementaris de perruqueria, podologia i massoteràpia.

Valoració qualitativa dels apartaments tutelats

L'Ajuntament de Barcelona, gestiona serveis socials d'atenció especialitzada per a les persones grans, entre els quals figuren dos equipaments d'apartaments tutelats. És un servei definit en la cartera de serveis socials, regulada pel Decret 142/2010, d'11/10, d'aprovació de la cartera de serveis socials 2010-2011. Les vies d'accés als apartaments tutelats poden ser les següents: persones provinents del Servei d'Atenció d'Urgències a la Vellesa (SAUV), del Servei d'Inserció Social (SIS), centres d'atenció a persones sense sostre, procedents de CSS i procedents del programa Vida als Anys de la Generalitat. S'han ates 107 persones durant aquest any als apartaments tutelats.

Taula 11.1.30. Places en apartaments tutelats

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

Apartaments tutelats	Places
Josep Miracle (Bonet i Muixí ,1)	32
Pau Casals (Juan Ramon Jiménez, 4-6)	56
Total	88

Taula 11.1.31. Cost anual dels apartaments tutelats

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

Apartaments tutelats	(€)
Josep Miracle (Bonet i Muixí ,1) ¹	174.141,71
Pau Casals (Juan Ramon Jiménez, 4-6)	342.657,99
Total	516.799,70

1. El cost dels apartaments tutelats de Josep Miracle està integrat en el contracte de gestió de la residència i àpats en companyia. Aquest és el cost del servei de gestió dels apartaments. El preu dels serveis addicionals estan contemplats amb el total del cost de la residència.

Servei d'Urgències a la Vellesa (SAUV)

El SAUV durant l'any 2019, ha acollit 889 persones, xifra que representa una lleugera davallada respecte a les persones ateses els anys 2016, 2017 i 2018. L'atenció d'aquestes persones ha suposat 143.904 estades al llarg de tot l'any però cal tenir en compte que el nombre d'usuaris atesos, ha suposat una mitjana d'estada dels usuaris al SAUV de 161,87 dies, que no arribant per tant a superar els sis mesos d'estada en el servei. Aquest temps d'estada s'ha reduït de manera molt significativa respecte als anys anteriors, fruit dels resultats aconseguits per l'aplicació de diferents circuits establerts amb altres serveis i administracions (protocol de prioritització de valoracions, prioritzacions d'accés a places de servei ...).

Taula 11.1.32. Evolució de les sol·licituds del Servei d'Urgències a la Vellesa (SAU)

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

	2017	2018	2019
Noves sol·licituds	932	966	727
Denegades	114	172	144
Ingressades	663	679	494
Cancel·lades sense arribar a fer ingrés	155	115	89

Pel que fa a les sol·licituds rebudes a l'any 2019 han patit una lleugera davallada respecte als anys anteriors, però que es manté el recurs de procedència de les persones que ingressen al SAUV i són majoritaris els casos que provenen dels recursos de salut, que arriben a ser un 62,65% dels casos atesos.

Taula 11.1.33. Origen de les persones usuàries del SAUV

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

Usuaris atesos	2018	2019	% d'increment
Provenen de recursos de Salut	652	557	-14,57
Venen d'un domicili	392	322	-17,86
Es trobaven al carrer	9	10	11,11
Total	1.053	889	-15,57

Pel que fa a gestió pressupostària, cal destacar el següent:

- El SAUV està subjecte a preu públic per part de les persones usuàries. L'Ajuntament els pot subvencionar l'estada, sempre i que ho necessitin, en funció de les seves rendes personals i/o de la unitat familiar i/o unitat econòmica de convivència i de les seves despeses, d'acord amb la normativa de preus públics vigents. L'any 2019 l'import corresponent a l'aportació de les persones usuàries, ha estat de 2.275.201,73 €, malgrat el nombre de persones ateses ha estat sensiblement inferior, el que significa una millora en la gestió d'aquest copagament.
- Durant l'any 2019 s'han prorrogat els preus públics que regeixen el SAUV, en les mateixes condicions, malgrat haver-se incrementat el preu de les places residencials en l'àmbit privat.
- La despesa del SAUV de l'any 2019 ha estat de 6.560.435,11 €.
- S'han recuperat més de 800.000 € per l'aportació de les prestacions vinculades. Això ha estat possible gràcies a la continuïtat de l'acord d'actuació amb la Generalitat de Catalunya segons el qual les persones ateses pel SAUV amb dret a prestació vinculada, autoritzen l'endossament d'aquesta directament a l'Ajuntament de Barcelona.

Taula 11.1.34. Despesa del SAUV

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

	2018 (€)	2019 (€)	% d'increment
Aportació econòmica dels usuaris durant l'any	2.587.295,11	2.275.201,73	-12,06
Aportació econòmica de l'Ajuntament durant l'any	5.758.818,15	5.085.745,05	-11,69
Import ingressat en concepte de PEV durant l'any	1.080.790,45	800.511,67	-25,93
Total	7.265.322,80	6.560.435,11	-9,70

PEV: Prestació econòmica vinculada

Els imports totals són la suma l'aportació dels usuaris i la de l'Ajuntament i resta l'aportació de la PEV. Resulta el cost total del SAUV.



- Finalment cal destacar que, pel que fa a la gestió de les places residencials, s'ha continuat fent en els paràmetres de l'Acord marc per a l'homologació de places residencials per a gent gran. Dels 37 centres que van ser acreditats, durant l'any 2019, 26 centres s'han acollit a la totalitat dels residents atesos pel SAUV. Es pot destacar com a incidència el tancament sobtat d'un dels centres residencials homologats (la residència Ergos), que acollia prop de 30 persones en plaça SAUV i que van haver de ser ressituats en altres centres homologats.
- Cal tenir en compte que se segueixen mantenint les 20 places residencials del conveni amb la Diputació de Barcelona i que són ateses al CAUV.

Departament d'Atenció Social a la Infància i Família

Aquest Departament té com a missió gestionar els serveis d'atenció social per a la infància, l'adolescència i la família en l'àmbit de ciutat. Els serveis i projectes gestionats al 2019 han estat els següents:

Els equips d'atenció a la infància i adolescència (EAIA)

El principal projecte iniciat ha estat el disseny del servei per al tractament amb famílies en situació de risc greu i/o desemparament.

Taula 11.1.35. Equips d'Atenció a la infància i Adolescència

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

	2018	2019	% d'increment
Infants atesos	3.919	4.016	2,48
<i>Nenes</i>	1.838	1.852	-
<i>Nens</i>	2.056	2.138	-
<i>No consta</i>		26	
Infants donats d'alta (nous o reoberts)	1.068	1.028	-3,75
Infants donats de baixa	979	823	-15,93

Equip de demandes d'estudi d'infància i adolescència en risc (EDEIAR)

És un nou servei posat en marxa al gener del 2019 amb una doble finalitat:

- Centralitzar el registre i la canalització de les demandes i respostes d'estudi d'infància i adolescència en risc dirigits als CSS i provinents dels estaments judicials, DGAIA i Consorci d'Educació de Barcelona (CEB).
- Dur a terme una primera valoració dels casos no coneguts pels CSS en els districtes de Sant Martí, Nou Barris i Ciutat Vella, amb l'objectiu de poder contestar en el termini marcat per aquests estaments.

És una prova pilot dotada amb 4 tècnics mitjans, 2 administratius i una directora d'equip, que han atès 262 infants i que ha aconseguit un 94,91 % de respostes dins el termini. En els casos en que no s'ha aconseguit donar resposta dins del termini, ha estat per la no localització i/o col·laboració de la família. En aquests casos, s'ha informat els estaments en el temps receptiu amb un comunicat breu.

Taula 11.1.36. Indicadors de l'EDEIAR

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

	2019
Demandes rebudes per infants	2.111
<i>Nenes</i>	1.010
<i>Nens</i>	1.079
<i>No consta</i>	22
Infants atesos per l'EDEIAR (prova pilot)	262
<i>Nenes</i>	123
<i>Nens</i>	137
<i>Nasciturus</i>	2
% de respostes finals dins el termini per infants (prova pilot)	94,91

El model municipal d'intervenció socioeducativa (SIS) no residencial per a infants, adolescents i les seves famílies en situació de risc a la ciutat de Barcelona.

Les activitats més destacades durant el 2019 han estat:

- La devolució a les entitats que han participat en el projecte (per carta i presencial) i les presentacions a diferents òrgans de l'organització: responsables polítics corresponents, Grup de Benestar Social, direccions de serveis personals del Districte, Direcció Territorial de l'IMSS.
- Les presentacions del model a diferents òrgans de l'organització: responsables polítics corresponents, Grup de Benestar Social, direccions de serveis personals del Districte, la Direcció Territorial de l'IMSS

Els Centres Oberts municipals (CO) i del tercer sector.

El Departament gestiona dos centres oberts de titularitat municipal. Cal destacar l'ampliació de la xarxa de Centres Oberts amb la incorporació del CO Tronada a Can Peguera i el CO d'adolescents el Cel. La Xarxa de CO per una Barcelona inclusiva (tercer sector) té 26 centres que atenen a 2.997 infants (taula 11.1.37).

La primera convocatòria per a la concertació de places per part de l'IMSS als centres oberts de la xarxa ha estat entre d'altres la publicació i resolució de la convocatòria, suport tècnic a les entitats, seguiment del funcionament, etc. Implica un nou sistema de finançament que ha estat molt ben valorat per les entitats.

Un any més, la xarxa de la Ciutat de Barcelona s'ha ampliat amb la incorporació del centre obert Tronada. L'ampliació de la xarxa és un objectiu important en el Pla d'Inclusió

Els projectes transversals treballats han estat els següents:

- Pilot del Model d'abordatge de la salut sexual als centres oberts de la ciutat de Barcelona.
- Pilot per a la inclusió d'infants i joves amb discapacitat i /o problemes de salut mental als centres oberts.
- Projecte "Futbol net" de la Fundació Barça.
- La celebració del 10è aniversari de l'equipament a l'espai familiar i centre obert de Sant Martí.
- La inauguració de les primeres jornades tècniques dels espais familiars i centres oberts municipals (Les Corts-Sants i Sant Martí)
- La renovació de la imatge dels espais familiars i centres oberts amb l'edició dels nous díptics.
- La preparació del nou contracte de serveis per a la gestió dels espais familiars i centres oberts que serà adjudicat a principis del 2020.

Taula 11.1.37. Indicadors dels centres oberts (CO)

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

	2018	2019	% d'increment
CO amb convenis i/o concertació de places	24	26	8,33
CO Municipals	2	2	0,00
Infants atesos	2.810	2.997	6,65
Nenes	-	1.429	-
Nens	-	1.568	-

Espais familiars

El més destacable ha estat **la posada en marxa del pilot a l'espai familiar socioeducatiu Aurora, liderat per l'IMEB i l'IMSS**, primer espai familiar socioeducatiu específic municipal per donar suport a

famílies amb fills a càrrec de 0-3 anys en situació de risc social, que disposa de serveis dirigits directament a aquesta població:

- Acompanyament educatiu per un professional de l'educació social.
- Servei de suport a les cures diàries: higiene, alimentació.
- Servei de suport psicològic.

Taula 11.1.38. Indicadors Espais Familiars

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

Espai socioeducatiu de 0 a 3 anys vinculats a l'escoles bressols		2019
Famílies ateses		106
Infants atesos		120
Nenes		43
Nens		77
Infants en situació de risc (derivats per CSS-EAIA) ¹		18
Espais municipals de 0 a 3 anys vinculats a CO		2019
Famílies amb fills de 0 a 3 anys ateses en aquests espais		369
Infants atesos		374
Nenes		185
Nens		189

(1) Posada en marxa de del setembre de 2019

Servei de Famílies Col·laboradores (SFC)

Al llarg de l'any s'ha estat treballant en el nou plec del Servei de Famílies Col·laboradores, i al desembre se n'ha iniciat la licitació.

Enguany, s'ha intensificat la difusió del servei a la ciutadania amb l'objectiu d'incrementar el Banc de famílies. S'han incorporat 28 famílies noves, que ha permès substituir les 28 famílies que s'han donat de baixa, per raons de dinàmiques familiars internes.

Aquest any s'ha incrementat el nombre de demandes a 165, la gran majoria procedents dels CSS, seguides dels centres penitenciaris.

Taula 11.1.39. Indicadors del Servei de Famílies Col·laboradores

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

	2018	2019	% d'increment
Banc de famílies col·laboradores	78	78	-
Famílies pendents de primera col·laboració i entrada al Banc	-	18	-
Infants en col·laboració al servei	65	99	52,31
Nenes	-	48	-
Nens	-	51	-
Estades realitzades en dies	1.011	1.501	48,47

Servei d'atenció a famílies amb fills de 0 a 6 anys en situació de pobresa o risc d'exclusió social (projecte Paidós)

L'Ajuntament de Barcelona col·labora amb Càritas Diocesana de Barcelona per al desenvolupament d'aquest programa. Hi ha tres serveis Paidós a Barcelona: dos al districte de Nou Barris (les Roquetes i Porta) amb una capacitat de 25 places cadascun i un al districte de Ciutat Vella, amb una capacitat de 20 places. S'ha augmentat en un 22,62% el nombre de famílies ateses respecte al 2018.

Taula 11.1.40. Projecte Paidós

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

	2018	2019	% d'increment
Famílies	84	103	22,62
Infants atesos	152	208	36,84

Servei d'integració en família extensa.

És un servei especialitzat en acolliment amb família extensa (amb llaços de consanguinitat). S'encarrega de fer l'estudi de les famílies possibles acollidores d'infants tutelats per la DGAIA, així com el seguiment durant el temps que dura l'acolliment.

El desplegament en fa en 4 equips que actuen en Ciutat Vella, Eixample, Sants-Montjuïc, Les Corts, Sarrià-Sant Gervasi, Sant Andreu.

Taula 11.1.41. Indicadors del Servei d'integració en família extensa

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

Servei d'integració en família extensa (SIFE)	2019
Famílies ateses	176
Infants atesos	226
Nenes	110
Nens	116
Casos nous	45
Casos tancats	18

Departament d'Atenció Social a Persones Sense Llar o en Situació d'Exclusió Residencial

El Departament atén persones en situació d'alta vulnerabilitat social i d'extrema pobresa i exclusió social, com les persones sense llar, i presta els serveis d'allotjament, centres de dia, serveis d'higiene, menjadors socials (en centres per a sense llar) i serveis de suport i accés a l'habitatge. Té per objectiu millorar la situació de les persones sense llar potenciant les seves capacitats per aconseguir la màxima autonomia possible. El mes d'abril del 2018 el Departament es va incorporar a l'IMSS, i els serveis de menjadors socials, malgrat que part de la seva gestió està integrada en centres de dia, ha passat a dependre del Departament de Cobertura de Necessitats Bàsiques del mateix IMSS. De l'any 2019 cal destacar:

Allotjament residencial

El nombre de places d'allotjament a la ciutat ha estat de 1.349 places/dia. D'aquestes, els habitatges d'inclusió tenen 311 places i el servei *Housing First* en té 68. L'increment de places, doncs, el 2019 ha estat de 26 places ja que el mes de març es va posar en marxa el centre Tànger, adreçat a persones sense llar que ja han fet un bon procés de sortida però no poden tenir accés a habitatge de la ciutat i encara requereixen d'un cert acompanyament social, també s'ha incorporat a un habitatge més en el lot 1 d'habitatges d'inclusió.

El nombre de pernотacions ha estat superior a l'any anterior. Enguany han estat 515.960, xifra que representa un increment del 9,11%. El nombre de persones diferents ateses ha disminuït respecte al 2018 en un 14,5% més, i han arribat a ser ateses 3.058 persones diferents. La disminució del volum de persones ateses es justifica per l'increment de temps d'estada especialment en els centres de primera acollida (CPA) i a la gran dificultat en les sortides dels centres específics d'allotjament. Es manté la mitjana de pensions diària que es situa en 200 persones/dia ateses en pensions.

Taula 11.1.42. Centres residencials

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

	2018	2019	% d'increment
Persones allotjades al servei residencial d'estada limitada	3.578	3.058	-14,53
Dones	-	926	-
Homes	-	2.132	-
Estades en centres residencials ¹	515.490	515.960	0,09

1. Inclou pernотacions en habitatges d'inclusió i *Housing First*. En aquesta xifra no estan incloses les dades del CANE, que funciona només en període d'hivern, ni les places que es podrien activar per l'Operació Fred. Inclou la posada en marxa de 18 places de *Housing First* amb l'entitat Rais i les 50 de Primer la Llar endegades per l'Ajuntament de Barcelona.

L'equipament Tànger és un centre on es presten serveis d'allotjament individual amb serveis col·lectius i menjador social. Els allotjaments individuals amb serveis col·lectius es defineixen com un

recurs pont cap a l'autonomia de les persones, i tenen com a funció bàsica garantir un millor procés d'inserció social i d'autonomia personal de les persones que en son usuàries. Aquests equipaments es destinen a allotjaments transitoris de persones en risc d'exclusió social i ateses pels serveis socials. La temporalitat dependrà de les diferents situacions per atendre i les característiques específiques dels destinataris, i es poden establir uns marcs temporals de fins a dos anys, atès que es consideren el pas previ o bé a un habitatge o bé a un altre recurs social més idoni en relació amb l'evolució i situació. En el cas dels allotjaments Tànger, es disposa de vint allotjaments individuals, dos dels quals poden ser per parelles. En el mateix equipament es disposa d'un menjador social per a 60 persones. Aquest menjador també proporcionava alimentació als usuaris dels allotjaments.

El canvi aplicat en la forma d'accés als CPA, consisteix a mantenir l'accés directe però, a la porta, es recull la demanda de la persona es fa una llista i, a mesura que es van produint baixes, es va avisant les persones sol·licitants. Amb aquesta mesura s'ha millorat l'atenció de les persones evitant que cada dia s'hagin de desplaçar fins el centre per tornar a demanar plaça, minimitzant l'impacte al carrer del volum de persones que feien cua per demanar plaça. El nombre, però, de persones en les llistes d'espera en els 3 CPA ha situat al voltant de les 600 persones, amb un percentatge molt elevat de població immigrant en molts casos demandant d'asil i de joves migrants.

S'ha continuat en la millorar dels circuits de derivació entre centres i el funcionament de la Comissió d'Accés, a la qual s'han incorporat tots els centres concertats del programa.

Els dèficits en l'aplicació informàtica de gestió recollits i pels quals calia disposar de les millores i evolutius pertinents, s'han posat en marxa, però el seu funcionament no ha estat l'òptim i ha calgut tornar a revisar les millores plantejades.

Habitatges d'inclusió

Els habitatges d'inclusió municipals ha incrementat el 2019, i ha passat a ser de 63 més els 7 pisos de l'OPAI. En el decurs del 2018 el nombre d'habitatges ha estat plenament utilitzat. Per a l'accés a aquests nous pisos s'utilitza el barem de valoració per a l'accés als habitatges d'inclusió, en què es prioritza l'entrada de les unitats familiars que obtenen una puntuació menor perquè aquest és el criteri de més necessitat d'acompanyament i de més temps en la intervenció. Per als altres 50 pisos d'inclusió, l'entrada va en funció de qui tingui la puntuació més alta.

Les persones ateses en el conjunt dels habitatges ha estat de 442 persones diferents, xifra que s'ha mantingut similar a l'any anterior.

Taula 11.1.43. Habitatges d'inclusió

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

	2018	2019	% d'increment
Persones ateses	454	442	-2,64
<i>Dones</i>	-	203	-
<i>Homes</i>	-	239	-

S'han donat de baixa 38 unitats familiars, de les quals han trobat una sortida amb autonomia i recurs d'habitatge 14 unitats.

Les sortides d'aquest recurs temporal són cada vegada més complexes degut a les dificultats d'accés a l'habitatge social (és insuficient) i a l'habitatge de mercat que és inassequible per preu, per als col·lectius més vulnerables. El volum de famílies en llista d'espera en finalitzar l'any era de 42.

Model *Housing First Barcelona*: Primer la Llar

Aquest és un model d'intervenció amb persones sense llar que posa l'habitatge com a primer nivell d'intervenció socioeducativa i en funció de les necessitats de la persona. L'habitatge esdevé el lloc estable de domicili, i s'adreça sobretot a població sense llar molt crònica (malalts mentals i drogodependents) i amb llarga trajectòria de vida al carrer.

Aquest servei es va posar en marxa el juny del 2015 i com a prova pilot ha acabat el desembre del 2018. Respecte a l'avaluació d'impacte que realitza l'entitat Ivàlua, ja ha estat acabada i se'n

presentaran els resultats el 2020. La Universitat de Barcelona, a través de la Facultat de Treball Social, duu a terme l'avaluació qualitativa centrada en històries de vida de les persones ateses i anàlisi de l'aplicació metodològica del nou model *Housing first*; les dues avaluacions qualitatives ja s'han iniciat i està previst que acabin el segon trimestre del 2020, i posteriorment se'n presentaran les dades. S'està realitzant el període de transició que permetrà que tota la gestió de pisos passi a ser assumida per Hàbitat3, per la qual cosa els responsables de la part d'habitatge deixaran de ser-ne els gestors socials, i es desvincularà l'acompanyament socioeducatiu de la gestió de l'habitatge.

L'octubre del 2017 es va posar en marxa el sistema d'avaluació *Outcomes Star* de l'entitat anglesa Triangle; el primer servei on es va començar a aplicar va ser a "Primer la llar", servei per a persones en situació de sense llar. L'octubre del 2019 es continua amb la segona fase d'implementació del sistema d'avaluació-estrella en serveis per a persones sense llar, i s'amplia a centres de dia, centres residencials municipals i allotjaments. La Direcció de Triangle es desplaça a Barcelona per fer la formació dels professionals que s'incorporen a l'ús de l'eina. S'està acabant de treballar amb l'Institut Municipal d'Informàtica (IMI) els requeriments de l'eina en l'aplicació que ha creat l'IMI per poder usar l'*Outcomes Star* dins el mateix sistema municipal SIAS.

Taula 11.1.44. Persones ateses *Housing First*

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

	2018	2019	% d'increment
Persones ateses	68	69	1,47
<i>Dones</i>	-	13	-
<i>Homes</i>	-	56	-

Menjadors socials

Tot i que els menjadors socials han passat a dependre del Departament de Cobertura de Necessitats Bàsiques de l'IMSS, se'n relata un breu funcionament donat atès que fins al mes de maig van dependre del Departament de sense llar. La xarxa de menjadors socials s'ha mantingut estable en quant a nombre de places diàries ofertades. Així, el nombre d'àpats diaris és de 1.567. Hi ha 18 menjadors distribuïts per tota la ciutat. D'aquests, tres estan adreçats a famílies amb menors, amb un còmput de 76 àpats/dia.

El nombre d'àpats servits ha estat de 479.731 i el nombre de persones ateses ha incrementat en un 4,3% respecte a l'any anterior. Dels 18 menjadors, 7 d'aquests menjadors es realitzen en centres adreçats a persones sense llar.

Taula 11.1.45. Menjadors socials

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

	2018	2019	% d'increment
Persones ateses	13.420	14.002	4,34
<i>Dones</i>	-	1.881	-
<i>Homes</i>	-	12.121	-
Àpats servits	486.079	479.731	-1,31

Centres de dia

S'ha mantingut el nombre de places simultànies i el nombre de persones ateses (un 1,3% més respecte l'any anterior). Els centres disposen del servei d'inserció laboral i en dos d'ells hi ha la figura de tècnic/a d'inserció laboral.

Taula 11.1.46. Centres de dia

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

	2018	2019	% d'increment
Persones ateses pel servei d'acolliment diürn	3.285	3.328	1,31
<i>Dones</i>	-	451	-
<i>Homes</i>	-	2.877	-

La participació a través del programa Làbora de les persones usuàries d'aquests centres és de difícil utilització atès el perfil amb el que es treballa. L'abordatge específic per als col·lectius més exclosos Làbora, en la línia d'inserció que abordi la necessitat d'aquestes persones (G4), ha estat poc significatiu quant a ús i continua sent un àmbit que cal revisar i ajustar.

Pel que fa al tema de la inserció laboral, cal destacar que enguany s'ha articulat una major coordinació amb Barcelona Activa mitjançant els projectes següents: el programa Passarel·les adreçat a persones en situació regular que a través d'una formació amb pràctiques becades poden arribar a obtenir certificats i possibilitats de contractació, el programa de clausulat social, en què a través de les ofertes dels contractes municipals, s'ofereixen places específiques per a la contractació de persones en situació de vulnerabilitat social i col·lectius amb especial vulnerabilitat. També s'ha posat en marxa l'oficina d'inserció de persones en situació irregular. En aquest sentit s'han seleccionat persones en situació irregular dels centres, amb possibilitats de regularització, a les quals amb un contracte d'un any se'n pot assegurar la possibilitat de regularització. En aquest moments s'està tancant la selecció i inici de breu formació per valorar perfils i accedir a contractació de plans d'ocupació i d'empreses amb les quals s'ha establert un conveni de col·laboració.

També s'han realitzat formacions amb opció a contractació per a joves al circuit de Mercabarna, per a col·locació especialment de peixaters.

Pel que fa a treball intern el grup de professionals del programa han començat a treballar consensuar criteris de funcionament en els centres de dia. El sistema d'avaluació *Outcomes Star*, ha permès avançar en la línia d'unificació de criteris de treball i d'avaluació en els centres de dia.

Servei d'higiene i canvi de roba

El nombre de serveis d'higiene realitzats ha estat superior respecte a l'any anterior (3,68%). El nombre de persones que han utilitzat el servei, però, ha estat inferior a l'any anterior enguany han estat 2.921 persones diferents. S'observa que el nombre de serveis ha augmentat mentre que no ha estat igual el nombre de persones diferents, fet que s'entendria en el sentit que les persones ateses ho han fet més vegades que l'any anterior i fins i tot s'han incrementat els usos totals.

Taula 11.1.47. Serveis d'higiene

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

	2018	2019	% d'increment
Persones ateses	3.368	2.921	-13,27
Serveis prestats	39.739	41.202	3,68

Habitatges d'emergència social

Al llarg del 2019, la Mesa d'adjudicació d'habitatges d'emergència social ha adjudicat 202 pisos per facilitar l'accés a l'habitatge dels col·lectius més vulnerables. Aquesta xifra es manté igual que l'any anterior (taula 11.1.48). Aquesta situació és deguda a les dificultats per trobar habitatge de mercat a través de l'entitat Habitat3, que facilita a la Mesa d'emergències habitatges de mercat amb subvenció pública, aquesta captació ha sofert una frenada, els habitatges incrementen el preu de lloguer i estan poc temps disponibles, i alhora l'habitatge social no s'ha incrementat prou per respondre als col·lectius més vulnerables.

El volum de persones en llista d'espera per poder gaudir d'un habitatge adjudicat per la Mesa d'emergències era a finals del 2019 de 500 unitats familiars.

Paral·lelament el centre d'allotjament temporal per a famílies CATF Navas, que disposa de 25 allotjaments per atendre famílies que estan a l'espera d'un habitatge d'emergència i ja han estat desnonades, ha disminuït la seva rotació donat que les famílies ateses triguem més a poder accedir als habitatges d'emergència.

Conveni amb el Patronat Municipal de l'Habitatge (PMH) per a la subvenció al lloguer i evitar desnonaments

Enguany la despesa del conveni global ha estat un 9% menys que l'any anterior. En aquest conveni

es contempla destinar ajuts per mantenir les persones al seu domicili i també per evitar desnonaments. Durant el 2019 els imports destinats a evitar desnonaments han disminuït en un 14% respecte a l'any anterior i l'import destinat a cobrir el diferencial del lloguer ha estat de 1.750.897 €, xifra que ha disminuït també en un 8,7%. És el segon any en què es detecta una lleugera disminució tant en els imports dels ajuts com en el nombre de persones, caldrà observar que ocorre en el proper any i si aquesta disminució podria estar relacionada amb la dificultat d'accés tant a l'habitatge públic com de mercat a través d'Hàbitat3. Aquest any s'han atès 1.047 unitats familiars amb subvenció lloguer i 30 unitats per evitar desnonaments (taula 11.1.48). Es confirma la tendència a la baixa d'atendre menys unitats familiars per evitar desnonaments.

Taula 11.1.48. Ajuts per a l'habitatge

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

	2018	2019	% d'increment
Ajuts per pagar el lloguer	1.128	1.047	-7,18
Ajuts per evitar desnonaments	46	30	-34,78
Import econòmic dels ajuts per cobrir lloguer (€)	1.918.418,00	1.750.897,00	-8,73
Import econòmic dels ajuts per evitar desnonaments (€)	115.368,00	99.257,00	-13,96
Pisos concedits per la Mesa d'emergències socials	201	202	0,50

Magatzem de guardamobles i trasllat de mobles

El servei de guardamobles s'ha incrementat en un 2,3% respecte a l'any anterior; enguany han atès 1.050 unitats, mentre que els servei de trasllat s'ha mantingut (taula 11.1.49). L'import destinat a aquest servei creix anualment, el 2019 la despesa va ser d'1.045.008,64 €, un 6,2% menys que l'any anterior. És el primer anys on el creixement del servei queda aturat, especialment per la revisió de casos realitzada amb els serveis socials territorials, que ha permès ordenar i tancar expedients que feia molt de temps que estaven sent atesos, no s'ha disminuït la demanda de serveis en el guardamobles ni de trasllats, i cal continuar analitzant el servei per a les projeccions dels propers anys.

Taula 11.1.49. Magatzem de desnonaments

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

	2018	2019	% d'increment
Unitats ateses	1.026	1.050	2,34
Trasllats (transports) en casos de desnonaments	1.320	1.137	-13,86
Import econòmic del servei de magatzem (€)	1.115.028,00	1.045.008,64	-6,28

Taula interadministrativa d'adjudicació d'habitatge social a entitats de la ciutat

El 2019 es va constituir la Taula d'adjudicació d'habitatges per a ser destinats a habitatges d'inclusió, i es van adjudicar 10 habitatges per a persones soles del carrer de l'Encuny, més 10 habitatges a entitats que treballen amb persones amb diversitat funcional. Es va fer una convocatòria a entitats de la ciutat que treballen en diferents sectors de població i també a través de la Xarxa d'Habitatges d'Inclusió.

Xarxa d'Habitatges d'Inclusió (XHIB)

Actualment, està constituïda per 48 entitats que treballen en diferents camps d'atenció a població en situació de vulnerabilitat: persones sense llar, dones amb menors, dones maltractades, persones amb malaltia mental, persones amb discapacitat, joves immigrants, famílies, etc.

El grup de treball del cens va presentar els resultats del cens i han començat a treballar per tal de poder revisar-ne el contingut i poder aglutinar en un mateix cens la recollida de variables que fa la Generalitat i la XHIB, a fi d'evitar així duplicitats en la recollida d'informació. També s'ha presentat per part d'Ivàlua l'estudi sobre l'avaluació de les necessitats d'habitatges d'inclusió a la ciutat que s'ha elaborat amb dades de juliol de 2018.

El grup de treball de sortides ha acabat la seva tasca presentant els resultats i orientant a fer una prova pilot fruit dels resultats presentats, prova pilot que permeti assajar un treball col·laboratiu entre diferents entitats.

S'acorda dur a terme per al 2020 un nou cens amb l'anàlisi de variables sobre situació de sortida dels habitatges d'inclusió, analitzant variables econòmiques i d'acompanyament social de les persones ateses en pisos per part d'Ivàlua. També s'acorda la constitució d'un nou grup que treballarà de cara al 2020 sobre temes de caràcter legal.

Grup models d'acompanyament dins la Xarxa d'Atenció a Persones sense Llar (XAPSLL)

El Grup *Housing First* ha evolucionat cap al Grup de Treball de Models d'Acompanyament amb l'objectiu de crear un espai de debat i reflexió entre diferents entitats que gestionin recursos residencials i l'acompanyament social a l'habitatge, per tal de debatre, compartir i aprendre entre diferents entitats que fan o voldrien fer intervenció i acompanyament basat en la preeminència de la llar. Així mateix es vol conèixer i compartir el coneixement de les metodologies orientades al *Housing Led* entre les entitats de la XAPSLL.

Grup d'habitatge dins la XAPSLL

La XAPSLL ha creat el grup de treball d' habitatge amb l' objectiu de fer una diagnosi d'habitatge des del punt de vista de les entitats que atenen a les persones en situació de sense llar i fer incidència en els òrgans responsables de les millores de circuit. Aquest document de posicionament ja ha estat finalitzat i es preveu presentar-lo a diferents àmbits polítics i de govern. S'ha començat a treballar amb ECAS amb la idea de coorganitzar la VIII Jornada XAPSLL sobre polítiques d'habitatge.

Altres projectes

- CatSalut i Equip de salut mental per a persones sense llar, s'està treballant per millorar el circuit de funcionament entre salut mental i serveis socials per a persones sense llar.
- S'ha elaborat el circuit el treball amb el Departament de Justícia, Serveis Penitenciaris.
- S'ha iniciat el treball de definició d'un model d'intervenció municipal en persones sense llar. Aquesta anàlisi i debat serà dirigit pel Departament de Planificació i Processos de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI.

Projecció nacional i Internacional.

Pel que fa a la participació en les jornades, a l'intercanvi d'experiències i als grups de treball internacionals i nacionals, cal destacar els següents:

- Grup de treball d'atenció a persones sense sostre d'Eurocites
- Participació en el grup tècnic de sense llar de Catalunya.
- Preparació de la VIII Jornada Tècnica de la XAPSLL "Habitatge i Sensellarisme a Barcelona: anàlisi i reptes.
- Visita tècnica de la delegació de Txèquia.
- Visita tècnica de la delegació de diverses ciutats europees membres del *Housing First Hub*

Departament d'Urgències i Emergències i d'Intervenció a l'Espai Públic

Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic (DSSIEP)

El DSSIEP dirigeix i gestiona els serveis, d'àmbit ciutat, per a l'atenció i intervenció social a persones, famílies i col·lectius en situació de sensellarisme sense vinculació territorial i amb un grau alt de vulnerabilitat.

Així mateix, impulsa tots aquells programes i projectes vinculats a les situacions d'exclusió social severa i gestiona les situacions de conflicte social que tenen un impacte immediat a l'espai públic. Assumeix també les funcions d'observatori del sensellarisme a l'espai públic a la ciutat, i es coordina de manera periòdica amb els districtes, amb les àrees de l'Ajuntament de Barcelona i amb d'altres administracions.

El Departament també té atribuïda la coordinació de la Xarxa d'Atenció a Persones sense Llar, que forma part de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva i és el representant de l'Ajuntament de Barcelona a la Xarxa de Joves de Barcelona, impulsada pel Consorci de Serveis Socials de Barcelona i creada el mes d'octubre del 2018 amb la voluntat de millorar l'atenció i el treball conjunt i coordinat d'administracions i entitats.

Els serveis que depenen del Departament són els següents:

- Servei d'Inserció Social en Medi Obert (SISMO)
- Servei d'Inserció Social de Famílies Rom no Autòctones amb infants a càrrec (SISFA rom)
- Oficina del Pla d'Assentaments Irregulars (OPAI)
- Servei de Detecció i Intervenció de Menors no Acompanyats (SDI-MENA)
- Servei de Gestió de Conflictes d'Àmbit Social a l'Espai Públic (SGC)

La posada en marxa del nou servei de futur, que aglutinarà els dos serveis actuals de SISMO i OPAI, amb l'objectiu d'assolir de manera més integral l'atenció social a les persones en situacions de sensellarisme a la ciutat, i previst per a l'exercici del 2019, s'ha emplaçat al 2020.

Servei d'Inserció Social (SIS)

És el servei adreçat a l'atenció i intervenció social de les persones, famílies i col·lectius que es troben en situació de sense llar, a fi de millorar les seves condicions de vida a través de plans de treball individualitzats adients al seu grau de vulnerabilitat i a les seves possibilitats de recuperació personal. Ofereix atenció en medi obert, primera acollida i tractament mitjançant equips d'educadors i educadores socials, treballadors i treballadores socials, psicòlegs i psicòlogues i altres professionals de suport que tenen una doble intervenció: d'una banda, fan les funcions d'observatori del nombre i de les ubicacions de les persones en situació de sense llar, i dels punts amb una concentració més gran a la ciutat. D'altra banda, intervenen amb les persones per vincular-les als professionals del servei a fi de poder iniciar-hi un procés d'atenció social i elaborar un pla de treball individual i personalitzat per tractar de millorar la seva situació.

El SIS s'estructura en dos subserveis, que treballen de manera coordinada:

- SIS Medi Obert, que ofereix atenció en medi obert, detecta les persones sense llar que pernocten a l'espai públic i treballa la vinculació i la motivació amb les persones perquè acceptin ser ateses en serveis i recursos específics.
- SIS Atenció i Tractament, que duu a terme l'atenció social a les persones en situació de sensellarisme i amb un grau alt de vulnerabilitat, a través d'equips de primera acollida i de tractament social.

Durant el 2019, el nombre de persones sense llar diferents detectades a la ciutat al llarg de tot l'any pels equips del SIS Medi Obert s'estabilitza (+1% d'increment) després de tres anys d'augment progressiu i constant.

Augmenta, però, la mitjana mensual de persones sense llar detectades. Es passa de les 971 persones de mitjana mensual de l'any 2018 a les 1.037 aquest 2019. Aquest diferencial dels augments mensuals i anuals es deu a l'estabilització de la població sense llar. És a dir, es manté el nombre de pernoctacions detectades, però aquestes són de més durada.

La població masculina continua sent majoritària amb un 87,2% del total, i un 74,5% de les persones contactades al carrer son d'origen estranger. La mitjana d'edat de les persones detectades és de 43,2 anys.

El nombre de persones ateses per l'equip d'intervenció a l'aeroport del Prat, creix aquest any més d'un 17% respecte al 2018.

Les dades de persones que s'han vinculat als equips de tractament han disminuït respecte al 2018, amb una atenció de 2.170 persones diferents ateses al llarg de l'any, 2.001 d'elles adultes i 169 menors d'edat, xifra que suposa un decreixement interanual de l'11,7%.

Taula 11.1.50. Indicadors del Servei d'Inserció Social (SIS)

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

	2018			2019			% d'increment
	D	H	T	D	H	T	
Persones detectades al llarg de l'any pels equips de carrer (SIS-Medi Obert)	329	2.123	2.452	318	2.158	2.476	0,98
Recursos de derivació desplegats pels equips de carrer (SIS-Medi Obert)	228	893	1.121	153	737	890	-20,61
Persones adultes ateses pels equips de tractament al llarg de l'any (SIS-Atenció i Tractament)	-	-	2.432	615	1.386	2.001	-17,72
Mitjana de persones (adults i infants) usuàries en atenció als equips de tractament al llarg de l'any (SIS-Atenció i Tractament)	-	-	1.199	-	-	947	-21,02
Persones ateses per l'equip El Prat-aeroport al llarg de l'any (SIS-Medi Obert)	28	87	115	26	109	135	17,39

Taula 11.1.51. Evolució mensual de les persones ateses al Servei d'Inserció Social (SIS)

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Persones ateses	993	1.002	1.011	1.036	1.027	1.051	1.112	989	1.038	1.044	1.091	1.055
<i>Dones</i>	115	129	135	133	134	146	148	122	127	146	144	142
<i>Homes</i>	878	873	876	903	893	905	964	867	911	898	947	913

Cal apuntar que enguany s'han comptabilitzat les dades a través del SIAS. Aquest canvi respon a l'equiparació de l'obtenció de les dades del SIS-Atenció i Tractament amb la utilitzada per als CSS territorialitzats de la ciutat.

Servei d'Inserció Social de Famílies Rom (SISFA rom)

És el servei d'atenció i inserció social de famílies amb menors, d'ètnia rom de diverses procedències, a excepció de les famílies rom autòctones, que viuen en assentaments o en altres infrahabitatges amb dinàmica d'assentament. S'intervé en l'àmbit educatiu, mèdic i pediàtric, formatiu i laboral, amb l'objectiu de millorar les seves condicions de vida familiar i aconseguir processos de canvi i millora dels seus membres, amb especial atenció als menors d'edat, emparats per la Llei de protecció del menor. Destaca el fenomen dels locals comercials amb dinàmica d'assentament (principalment en antigues entitats bancàries en desús) on viuen famílies i persones soles que repliquen la forma de vida dels assentaments. Moltes vegades són espais petits i poc ventilats amb impacte pel que fa a seguretat en tota la comunitat.

Durant el 2019, s'ha atès 633 persones, de les quals 304 són menors d'edat. Del total de les persones ateses, 154 són d'origen galaicoportuguès (24,3%) i 479 procedeixen de països de l'Est (75,7%).

Taula 11.1.52. Indicadors del Servei d'Inserció Social de Famílies Rom (SISFA-rom)

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

	2018	2019	% d'increment
Persones usuàries d'origen galaicoportuguès	173	154	-10,98
Dones	74	66	-
Homes	99	88	-
Unitats familiars galaicoportugueses	41	35	-14,63
Acompanyaments a persones d'origen galaicoportuguès	42	18	-57,14
Persones usuàries d'origen en els països de l'Est d'Europa	484	479	-1,03
Dones	247	242	-
Homes	237	237	-
Unitats familiars provinents dels països de l'Europa de l'Est	113	120	6,19
Acompanyaments a persones d'origen en els països de l'Europa de l'Est	781	815	4,35

Oficina del Pla d'Assentaments Irregulars (OPAI)

És el servei d'atenció social a persones i col·lectius vulnerables (sense menors a càrrec) que viuen en assentaments irregulars. L'objectiu de la seva intervenció és dignificar les seves condicions de vida i combatre l'exclusió social amb independència del seu origen i la seva situació administrativa. L'OPAI incorpora també la dimensió d'observatori dels assentaments irregulars i altres infrahabitatges amb dinàmica d'assentament a la ciutat de manera que es té una fotografia constant (fluxos i tendències) de la realitat en els assentaments a la ciutat.

Durant 2019 s'ha modificat l'estructura del servei amb l'entrada en vigor d'un nou plec (de l'1/4/2019). En aquest període desapareix la unitat de mediació i es fusionen la prospecció i l'atenció social en una única unitat que dona atenció a tots els usuaris dels assentaments. Es defineix el servei de traducció. L'atenció social als locals ocupats amb dinàmica d'assentament és un dels projectes específics iniciats aquest any. El creixement de locals (+61%) requereix d'una atenció específica i intensiva.

La funció d'observatori també s'ha consolidat en aquest 2019 com l'instrument que centralitza la principal informació sobre els assentaments irregulars a la ciutat: nombre, ubicació, tipologia, condicions i característiques, ocupants i serveis d'atenció social que intervenen i impacten en l'entorn.

L'OPAI ha atès 483 persones al llarg del 2019 (un augment del 10,78% respecte a l'any anterior), de les quals 214 són noves atencions (105 procedents d'assentaments i 64 de locals comercials ocupats amb dinàmica d'assentament). La majoria de les persones ateses són homes, malgrat que el percentatge de dones va augmentant progressivament en els últims anys (el 2019 suposen un 23,6% de les atencions). Aquest resultat mostra una tendència a l'alça de la presència de les dones ens els assentaments i representa un augment de més de dos punts respecte al 2018 amb un 21,18% (88 dones).

La franja d'edat majoritària és entre els 30 i 45 anys principalment pel que fa al grup d'homes (33,33%). Les dones en canvi, es troben majoritàriament en grups d'edat compresos entre els 46-65 anys (7,45%) i de 18 a 29 (6,21%) i les nacionalitats de les persones ateses són molt diverses (31 països diferents), amb una presència majoritària del col·lectiu rom procedent de països de l'Europa de l'Est i galaicoportuguesos (33% de les persones ateses) i un augment de les persones d'origen magrebí (28%).

S'ha proporcionat assessorament i acompanyament jurídic a les 483 persones i s'ha assolit la regularització de la situació administrativa de 6 persones, molt condicionada al nombre de places disponibles en plans d'ocupació destinades a aquest col·lectiu. També s'han dut a terme 10 renovacions de NIE corresponents a persones que l'any anterior es van regularitzar mitjançant pla ocupacional.

La derivació a recursos residencials ha augmentat respecte 2018 en un 5,56%. Un dels motius és la major presència de persones d'ètnia rom, amb dinàmiques familiars que no faciliten l'accés als recursos d'allotjament temporals existents. D'altra banda, les persones d'origen magrebí si han fet demanda d'accedir a aquests recursos permetent un petit increment respecte a l'any anterior.

Taula 11.1.53. Indicadors de l'Oficina del Pla d'Assentaments Irregulars (OPAI)

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

	2018	2019	% d'increment
Persones diferents usuàries de l'OPAI que resideixen en assentaments, locals amb dinàmica d'assentament i assentaments verticals	436	483	10,78
<i>Dones</i>	88	114	-
<i>Homes</i>	348	369	-
Derivacions realitzades a recursos residencials	54	57	5,56
Derivacions realitzades a recursos de formació i inserció laboral	192	189	-1,56
Persones usuàries derivades inserides en el mercat de treball	8	4	-50,00
Derivacions realitzades a recursos d'assessorament i acompanyament jurídic	563	483	-14,21
Persones usuàries regularitzades	9	6	-33,33
Persones usuàries derivades retornats al seu país d'origen	2	0	-

Durant 2019 s'han realitzat 23 cursos de capacitació on han participat 189 persones, que han ocupat 338 places. D'aquestes persones que han participat en les formacions 39 són dones.

El nombre d'assentaments s'ha reduït (2,44%) respecte 2018 i el nombre de persones en un 12,17%.

La majoria dels assentaments es concentren al districte de Sant Martí que representa un 54,5% de la ciutat. Cal assenyalar la tendència de dispersió dels assentaments pels diferents districtes de la ciutat i la composició d'aquests amb un nombre menor de persones tal i com succeeix al districte de Sant Andreu.

En relació als locals ocupats amb dinàmica d'assentament el creixement es d'un 61% respecte a l'any anterior i en relació al número de persones ateses representa un 44% d'augment respecte a l'any anterior.

Taula 11.1.54. Indicadors de l'Oficina del Pla d'Assentaments Irregulars (OPAI)

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

Mitjana anual	2018	2019	% d'increment
Assentaments	82	80	-2,44
Persones que resideixen	534	469	-12,17
Menors d'edat que resideixen	84	73	-13,10
Locals comercials amb dinàmica d'assentament	51	82	60,78
Persones que resideixen	270	390	44,44
Menors d'edat que resideixen	93	130	39,78
Assentaments verticals	1	1	-
Persones que resideixen	16	13	-18,75
Menors d'edat que resideixen	8	6	-25,00

Servei de Detecció i Intervenció amb Menors no Acompanyats (SDI-MENA)

El Servei de Detecció i Intervenció (d'ara endavant SDI), format per 6 professionals, atén els infants i joves migrats sols que es troben en situació de carrer o són atesos al sistema de protecció de la Direcció d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) i la xarxa de recursos i entitats de la ciutat. La tasca consisteix a oferir oportunitats i acompanyament als infants i joves migrats sense referents familiars, actuant com a nexes amb els altres serveis i recursos de la ciutat. La intervenció es basa en la presència dels tècnics del servei a l'espai públic i la flexibilització en l'atenció individualitzada, orientada a vegades a la reducció de danys i els primers auxilis psicològics.

En relació amb els infants, menors de 18 anys, l'SDI identifica infants en situació d'alta vulnerabilitat a la ciutat a partir de les prospeccions en diferents territoris, fa l'acompanyament a la comissaria dels MME Mossos d'Esquadra dels infants nouvinguts (compareixença), i en algunes situacions directament a Fiscalia i duu a terme un seguiment en medi obert dels casos més conflictius atesos al circuit de protecció i de menors refractaris.

En relació amb els joves, més grans de 18 anys (fins als 21 anys), l'SDI fa el seguiment i el pla de treball amb dels casos que han passat pel circuit de protecció català i que un cop han fet la majoria d'edat han quedat en situació de carrer.

Tant pel que fa als infants com als joves migrats sols, l'SDI diagnostica indicis d'alarma social, valora l'impacte al territori, intervé en situacions de conflicte en l'àmbit comunitari i possibilita el traspàs d'informació de manera immediata als referents municipals.

L'any 2019 s'han un 6,4% més de casos que l'any anterior. La situació excepcional de gran arribada a Barcelona i a la resta d'Espanya i la detecció de menors al carrer i de majors d'edat en situació de risc social durant el 2019, ha generat un augment de recursos professionals al carrer i en equipaments a fi de cobrir les necessitats bàsiques fins que són acollits i atesos en centres especialitzats o per la DGAIA o atesos per diferents recursos de la xarxa de serveis socials.

Taula 11.1.55. Indicadors SDI MENA

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

	2018	2019	% d'increment
Infants i joves migrats sols atesos	555	591	6,49
<i>Dones</i>	9	10	-
<i>Homes</i>	546	581	-
Mitjana d'infants i joves migrats sols atesos al mes	150	135	-10,00

Les atencions de menors d'edat a l'SDI segueixen el patró de les atencions a DGAIA (2.209 nous casos acollits durant el 2019). Encara que l'arribada d'infants disminueix del 2018 al 2019, les atencions de joves majors d'edat han augmentat any rere any. Si el 2015 les atencions a majors d'edat representaven un 19% del total, el 2019 són gairebé el 30%. El 2018, la DGAIA va ampliar el nombre de recursos per atendre menors, però no per a majors d'edat. A mesura que les arribades d'anys anteriors assoleixen la majoria d'edat, el repte és l'atenció d'aquests joves que es queden sense recursos.

Dels 591 casos d'atesos per l'SDI durant el 2019 només 10 són noies el que representen l'1,7 % del total.

Servei de Gestió de Conflictes (SGC)

És el servei que actua en situacions de conflicte a l'espai públic amb una tasca preventiva important, i recomana propostes d'actuacions per facilitar la convivència, el civisme i la tolerància entre la població.

Actua en escenaris de conflicte d'alta complexitat que no poden ser pal·liats pels serveis estàndards del territori i en el marc de l'Ordenança municipal de mesures per fomentar i garantir la convivència cívica a l'espai públic, aportant cultura pedagògica vers els drets i deures d'utilització dels espais.

El SGC contempla tres tipus d'intervenció:

- Intervenció ordinària: preventiva o reactiva en la quotidianitat del territori.
- Intervenció extraordinària: proactiva i innovadora per a conflictes de gran recorregut i cronicitat.
- Intervenció especialitzada: immediata per pal·liar o minvar les conseqüències del conflicte.

En la seva estructura, l'SGC contempla l'Equip d'Intervenció amb Grups de Joves Organitzats (EIGO), orientat a l'abordatge socials del fenomen dels grups organitzats, facilita el coneixement de la realitat, les causes de vinculació i fa intervenció social preventiva.

Pel que fa a temes de civisme i convivència, al llarg de l'any 2019, l'SGC ha intervingut en 42 espais, 19 dels quals provinents del 2018 i 23 espais nous oberts durant el 2019.

Taula 11.1.56. Indicadors del Servei de Gestió de Conflictes (SGC)

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

	2018	2019	% d'increment
Espais intervinguts	41	42	2,44
Hores d'intervenció	5.282	5.415	2,52
Districtes en els que s'ha intervingut	10	10	0

Dels 42 Programes, en el 48% s'ha abordat la problemàtica de generació d'activitats inadequades per part de persones a l'espai públic, amb intervenció específica de l'SGC cap a la limitació de conductes incíviques i/o de risc, intensivament envers la generació de deixalles, la pràctica esportiva o el consum d'alcohol. En el 38% dels Programes s'ha abordat la problemàtica respecte dificultats de convivència, intensivament envers els enfrontaments violents, la presència de gossos o la generació de sorolls. Finalment, en el 52% dels Programes s'ha detectat l'existència de percepcions negatives, amb l'abordatge posterior respecte als estereotips i/o rumors.

Els districtes amb més dedicació d'hores d'intervenció han estat el de Gràcia amb 9 Programes i fins a 1.038 hores d'intervenció en medi obert (destaca el Dispositiu de Places de Gràcia amb 692 hores) i el de Nou Barris amb 819 hores (destaca la intervenció al CPA Nou Barris amb 556 hores).

S'executen 4 intervencions de dimensió/impacte al barri: el Programa dels jardins de les Tres Xemeneies i els jardins de Walter Benjamin (Sants-Montjuïc), el Programa de Places de Gràcia, el barri del Turó de la Peira (Nou Barris) i el Dispositiu extraordinari al barri de Baró de Viver (Sant Andreu).

Del conjunt d'intervencions, pel seu abordatge innovador amb accions singulars per al foment de la convivència es destaquen 3 intervencions: per a l'Eixample, el Programa d'avinguda Mistral, 68; per a Les Corts, el Programa de plaça de la Concòrdia; per a Nou Barris, el Programa del CPA Nou Barris.

Pel que fa a les demandes d'àmbit ciutat generades des de la Gerència Municipal, destaquen les intervencions als districtes de Ciutat Vella i Sant Martí, amb els Programes de parc de la Ciutadella i plaça de les Glòries Catalanes. En ambdós s'executa el treball transversal amb altres serveis municipals. Aquestes intervencions han propiciat l'ampliació estructural de l'SGC amb 2 nous professionals.

Durant el 2019, l'EIGO ha variat la seva metodologia de treball significativament. Ha passat de les prospeccions com una de les principals accions per desenvolupar en anys anteriors al fet que aquestes siguin una acció complementària a la tasca desenvolupada.

Durant el 2019 la intervenció s'ha centrat en tres línies de treball:

- Grup organitzats: bandes llatines amb 6 grups (4 *latin kings*, 1 *ñeta*, 1 dominicà).
- Grups imitadors: 1 grup definit com a grup diana, 4 grups analitzats i definits com a NO diana.
- Fenòmens:
 - **ARCO**: espai de relació de fins a 120 joves d'estètica *emo*, *punk* i *otaku*.
 - **Joves migrats sols (JMS)**. Durant el 2019 s'ha elaborat l'estudi d'aquest fenomen, enfocat a la presència de joves migrats sols a l'espai públic i el tipus d'agrupació que hi estableixen, en què s'ha determinat si aquestes són de caràcter organitzat (de manera similar a les bandes llatines).
- En aquest estudi s'ha treballat en diferents espais de la ciutat, centrats principalment als districtes de Ciutat Vella, l'Eixample, Sants-Montjuïc i Sant Martí.
- Es va centrar, part de la intervenció en espais d'oci nocturn (Vila Olímpica, Port Olímpic i voltants del carrer de la Marina).

- **L'obertura de nous centres d'urgència per atendre els menors migrats sols.** Va ser una de les intervencions específiques que des de l'EIGO es va treballar respecte a aquest fenomen. Aquests centres van ser dos: NUR i BASSAM, amb 90 places d'atenció a menors migrats sols.

De les intervencions realitzades per l'EIGO, es mantenen els percentatges d'intervenció d'anys anteriors, en què el 35% són de caràcter grupal i el 65% restant de caràcter individual.

Per gènere cal destacar que el 16% són dones i el 85% homes en el grup organitzat banda llatina. En els grups imitadors: el 29% són dones i el 71% homes; en els fenòmens (ARCO: el 54% són dones i el 46% són homes. Els joves migrats sols: el 99% de la població detectada han estat homes. La detecció de les dones ha estat al voltant de l'1%, però és tracta del perfil de jove migrada sola (majoritàriament són dones autòctones que resten en espais de JMS amb interacció amb aquests).

Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar (XAPSLL)

La Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar es va constituir el 2005, en el marc de l'Acord Ciutadà, amb la finalitat d'enfortir la capacitat de resposta de la ciutat per acompanyar persones sense llar en un procés de recuperació de la màxima autonomia personal, així com incentivar la detecció i la vinculació d'aquestes persones als recursos existents, tot establint i ampliant la feina conjunta i la col·laboració entre el sector públic i les entitats socials.

El 2019, constitueixen la XAPSLL 36 entitats juntament amb l'Ajuntament de Barcelona, que n'és el seu impulsor a l'igual que l'any 2018.

S'ha elaborat el sisè informe de diagnòstic sobre les situacions de sensellarisme a Barcelona, que en aquesta ocasió posa el focus en la població jove, atenent les dades de persones sense llar en equipaments residencials i en què hi van participar de les diferents entitats de la XAPSLL.

La XAPSLL manté com a espais de caràcter permanent habituals, la Comissió Plenària, la Comissió Permanent, la Comissió de Diagnòstic i Recòmpte i la Comissió de Seguiment del Pla de lluita contra el sensellarisme. Com a grups de treball, entesos com els espais de treball temàtics per oferir resultats sobre la situació de les persones sense llar, durant el 2019 s'ha treballat en tres grups: Grup de Famílies, Grup d'Habitatge i Grup de Models d'acompanyament social.

Departament d'urgències i emergències socials (CUESB)

El CUESB és un centre d'atenció social permanent, únic a la ciutat, que atén qualsevol situació d'urgència o emergència durant les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.

Amb el conveni marc de col·laboració entre l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) i l'IMSS es continua donant cobertura a 22 ajuntaments en serveis assistencials en l'àmbit de les emergències i les urgències socials. Cal ressaltar la renovació del conveni el 2019 i la incorporació de tres nous ajuntaments.

El centre integra dos serveis d'atenció permanent que constitueixen una única porta d'entrada i afavoreixen una resposta ràpida als ciutadans. Aquests serveis són els següents:

- Servei d'Urgències Socials
- Servei d'Emergències Socials

Els serveis han renovat la norma ISO 22320:2012, per a la gestió del servei, i la norma ISO 9001:2015, de gestió de qualitat. Ambdues normes reconeixen la gestió del servei d'acord amb criteris de qualitat, seguretat i gestió del risc.

Servei d'Urgències Socials

La missió d'aquest servei és donar resposta immediata a les persones o famílies que presenten una situació d'urgència o d'alt risc social, com a conseqüència de la falta de cobertura de les seves necessitats bàsiques.

Aquest servei complementa la xarxa municipal de serveis socials bàsics i especialitzats, en l'atenció a persones o famílies que presenten una situació d'urgència o alt risc social. Els fets més freqüents que desencadenen una situació d'urgència social són els següents: pèrdua sobtada de l'allotjament, pèrdua d'autonomia funcional parcial o total, falta d'alimentació, i sobretot en persones vulnerables com ara infants o gent gran, maltractaments, etcètera.

Des d'aquest any i a petició dels jutjats, el CUESB elabora informes de valoració de les persones o famílies susceptibles de ser desnonades. Com que aquesta dada és nova i està consolidada l'afegim a partir d'aquest any.

Taula 11.1.57. Tipus d'intervenció
Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

	2018	2019	% d'increment
Entrevistes presencials	2.644	1.940	-26,63
Activitat telefònica	12.265	9.706	-20,86
Valoracions a domicili	851	573	-32,67
Assistències en desnonaments	282	261	-7,45
Assistències en desallotjaments	86	83	-3,49
Persones ateses en desnonaments i desallotjaments	693	793	14,43
Dones	232	279	-
Homes	306	323	-
Nens	155	191	-
Ingressos SAUV ¹	649	424	-34,67
Caigudes ateses	1.092	1.090	-0,18
Dones	-	576	-
Homes	-	514	-
Persones que pernocten a les habitacions d'urgència del CUESB	1.586	1.385	-12,67
Dones	-	748	-
Homes	-	637	-
Pernoctacions a les habitacions d'urgència del CUESB	2.657	2.105	-20,78
Import dels ajuts econòmics (CUESB) (€)	35.690	34.690	-2,80
Unitats d'atenció a domicili (CUESB)	5.174	3.929	-24,06
Unitats d'atenció al CUESB	27.414	22.340	-18,51
Informes psicosocials i de vulnerabilitat realitzats a petició de jutjats	-	326	-

1. La reducció del 34,67% es deu a una modificació en la gestió de demandes del SAUV; ja que durant l'any 2019 les persones ingressades a sociosanitari són gestionades directament pel Departament de Persones Grans i no es comptabilitzen des del CUESB.

Servei d'Emergències Socials

Proporciona atenció psicosocial immediata a les persones, famílies o col·lectius que han estat víctimes d'una situació d'emergència que ha alterat la seva vida quotidiana i ha produït pèrdues materials o humanes, la qual cosa ha generat un desequilibri emocional sobre el qual cal intervenir per alleujar el patiment de les persones.

Aquest servei té la missió de proporcionar atenció psicosocial immediata a les persones que han estat afectades per situacions com ara les següents:

- Sinistres a la ciutat: incendis, explosions, inundacions, etcètera.
- Activació d'un pla de protecció civil en qualsevol fase o nivell.
- Activació del pla d'acció del grup logístic social (PAGLS).

Concretament, s'atenen emergències ordinàries, plans d'emergència municipals i actuacions integrades dins el Pla d'acció del grup logístic social.

L'atenció a les emergències crítiques s'ha consolidat com la tipologia d'emergència més demandada pels altres grups operatius d'emergències de la ciutat.



Taula 11.1.58. Indicadors del Servei d'Urgències i Emergències Socials

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

	2018	2019	% d'increment
Actuacions dels plans d'emergència activats	156	134	-14,10
Actuacions d'emergències ordinàries	79	81	2,53
Persones allotjades per emergències socials	742	274	-63,07
Persones ateses per emergències socials	2.301	1.496	-34,98

Dintre dels plans d'emergència el CUESB posa en marxa un Centre d'Acollida Nocturna d'Emergència (CANE) amb capacitat per 75 persones (12 per dona i 63 per a homes) durant els mesos de més fred. El 2018/2019 (funciona de novembre a març en funció de les temperatures) va obrir durant 99 dies oferint 6.578 pernoctacions a 607 persones sense llar.

Taula 11.1.59. Centre d'Acollida Nocturna d'Emergència (CANE)

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

	2017/2018	2018/2019	% d'increment
Nombre màxim d'estades	7.632	7.425	-2,71
Pernoctacions	6.822	6.578	-3,58
Sopars	6.434	6.289	-2,25
Esmorzars	6.817	6.577	-3,52
Dutxes	4.992	3.178	-36,34
Consigna	4.264	4.965	16,44

Durant aquesta obertura, atenen que les temperatures no van baixar als 0°C ni es va donar una climatologia especialment adversa (pluges intenses, ventades, ...) no va caldre activar la fase d'alerta ampliant les places d'acolliment.

El 86% de les persones ateses van ser homes i el 14% dones. El 74,1% eren estrangeres.

També es disposa d'un pla d'emergència per onada de calor orientat a atendre a aquells col·lectius més vulnerables. El 2019 es va activar una vegada i durant dos dies equips de professionals del CUESB, juntament amb voluntaris de la Creu Roja, transiten pels parcs i jardins de tots els districtes de la ciutat de Barcelona per tal de dur a terme una campanya informativa sobre les recomanacions en cas d'onada de calor. Es va contactar amb 41 persones, de les quals 32 eren homes i 9 eren dones. Es detecten persones vulnerables, dones embarassades, nuclis familiars i avis amb nets per la via pública i els parcs públics en les hores de més calor (de 12.00 a 17.00 h) i se'ls informa de les pautes de prevenció de calor, alhora que se'ls facilita aigua.

Emergències ordinàries

És una activitat que es produeix en el marc de la Unitat Bàsica d'Emergències (UBE), mitjançant la demanda d'activació d'altres grups operatius com el Servei de Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvament (SPEIS), la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB), els Mossos d'Esquadra (ME) i el Sistema d'Emergències Mèdiques (SEM-061). Els professionals es desplacen on s'ha produït l'emergència (incendi, desallotjament preventiu...).

Emergències crítiques

És una activitat que es produeix en el marc de la UBE, mitjançant la petició d'activació dels altres grups operatius (SPEIS, GUB, ME, SEM-061, etcètera). Els professionals es desplacen fins al lloc on s'ha produït el fet crític (autòlisi, èxits per accident de trànsit, mort traumàtica, etcètera).

Convenis

L'any 2019 s'han dut a terme 56 convenis amb diferents entitats del tercer sector, per un import total d'11.802.058 € (taula 11.1.60), i que representa un increment del 31,48% respecte a l'any anterior.

Taula 11.1.60. Convenis

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

Entitat	Concepte	Import (€)
Observatori per al compliment de la Declaració dels drets humans en els drets econòmics, socials i culturals, Plataforma d'Afectats per la Hipoteca	Dret a l'habitatge i a l'energia: empoderament col·lectiu i assessorament jurídic social. Oferir respostes a persones i/o famílies que es trobin immerses o ja haguessin patit processos de desnonament o es trobin davant un risc real de patir-lo, com aquelles que puguin perdre els drets al consum d'energia o aigua. Conveni	129.868,00
IMHAB	Fons d'habitatges de lloguer social. Conveni plurianual de l'Àrea.	1.600.000,00
Universitat de Barcelona	Recerca Primer la llar. Conveni plurianual de l'Àrea.	54.620,35
Col·legi Oficial de Treball Social	Tercer Congrés de Serveis Bàsics	6.000,00
Federació de Voluntariat Social	Programa de voluntariat del projecte Radars	16.000,00
Agència de l'Habitatge de Catalunya	Cessió de gestió temporal d'ús d'habitatges per destinar-los al Programa d'habitatges d'inclusió social	28.058,00
Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA	Subministrament de bitllets senzills d'autobús destinats exclusivament als usuaris del CA Residencial Zona Franca	42.000,00
Associació Vida Independent	Adaptació funcional de la llar a gent gran i/o discapacitades	480.000,00
ECAS, FEICAT i Creu Roja	Projecte Làbora. Gestió d'un mercat laboral reservat a persones procedents de col·lectius vulnerables de la ciutat	3.087.000,00
Associació UAVAT	Accions de seguiment, orientació i informació a persones afectades pels atemptats de Barcelona i Cambrils el 17/8/2017	58.000,00
Salesians Sant Jordi	Espai d'acollida i acompanyament per a dones mares d'infants amb situació d'alta vulnerabilitat derivades pels CSS	15.000,00
Associació El Mundo de los ASI	Programa integral de prevenció de l'abús sexual infantil	20.176,00
Plataforma d'Entitats de Roquetes	Inserció sociolaboral de joves dels barris de les Roquetes i el Verdun	79.000,00
Fundació Avismón	Acompanyament i suport a domicili a les persones grans	16.000,00
Fundació Roure-Prisba	Àpats adreçats a famílies amb menors a càrrec	71.000,00
Fundació 4 Vents	Atenció a infants i famílies en situació de risc d'exclusió social	56.502,00
Fundació 4 Vents	Allotjament temporal a dones amb fills, que no disposen de recursos econòmics	25.000,00
Fundació Adsis	Suport en l'àmbit socioeducatiu dels joves del Casc Antic	75.000,00
Fundació Formació i Treball	Programa d'entregues socials i inserció laboral	390.000,00
CO Fundació Pere Tarrés	Espais diürns preventius, fora de l'horari escolar, destinats a proporcionar atenció a infants de 3 a 18 anys en situació de risc	19.645,00
CO Salesians de Sant Jordi	Espais diürns preventius, fora de l'horari escolar, destinats a proporcionar atenció a infants de 3 a 18 anys en situació de risc	39.572,00
CO Casal dels Infants	Espais diürns preventius, fora de l'horari escolar, destinats a proporcionar atenció a infants de 3 a 18 anys en situació de risc	29.925,00
CO Fundació Adsis	Espais diürns preventius, fora de l'horari escolar, destinats a proporcionar atenció a infants de 3 a 18 anys en situació de risc	20.758,00
CO Càritas Diocesana de Barcelona	Espais diürns preventius, fora de l'horari escolar, destinats a proporcionar atenció a infants de 3 a 18 anys en situació de risc	21.490,00
CO Fundació Joan Salvador Gavina	Espais diürns preventius, fora de l'horari escolar, destinats a proporcionar atenció a infants de 3 a 18 anys en situació de risc	22.347,00
Fundació Can pedró	Servei d'àpats, acollida, dinamització social per a persones grans	73.181,33
Centre d'Acollida Assis	Centre d'Acollida per a persones vulnerables	70.000,00
Fundació Mambré	Allotjament temporal i suport educatiu a persones vulnerables	128.650,00

Taula 11.1.60. Convenis (continuació)

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

Entitat	Concepte	Import (€)
IMHAB	Cessió d'ús temporal de 34 habitatges per a impulsar el Programa habitatges d'inclusió social	189.181,00
Fundació Arrels	Allotjament i acompanyament a persones sense llar	110.000,00
Congregació Serventes de la Passió	Recurs residencial d'estada limitada a famílies monoparentals en risc d'exclusió social	40.000,00
Fundació Emmaús	Menjador social per a persones grans i famílies amb menors a càrrec	40.320,00
Fundació Can pedró	Menjador social per a famílies amb infants sense recursos materials o econòmics, adolescents i joves en risc d'exclusió social de Marina, Cotxeres i Numància	53.000,00
Fundació per l'Esport i l'Educació de Barcelona	Promoció de la pràctica esportiva i de lleure, amb cobertura alimentària, per als infants de famílies derivades pels CSS	21.000,00
Federació Catalana de Famílies Monoparentals	Espai lúdic per a infants de famílies monoparentals vulnerables	40.000,00
Creu Roja	Operacions d'emergències amb coordinació amb el CUESB	10.000,00
Parròquia de Sant Sebastià	Distribució d'aliments a persones en situació de pobresa i/o exclusió social	20.720,00
Cor de Maria	Assistència social i sanitària per a la gent gran amb risc d'exclusió social	18.000,00
Fundació RAIS	Allotjament a persones sense llar	140.000,00
Fundació Acollida i Esperança	Acompanyament a persones sense llar amb malalties	40.000,00
Associació Prohabitatge	Accés a l'habitatge dels col·lectius més vulnerables	80.000,00
Casal dels Infants	Suport als joves d'entre 18 i 23 anys per tal que assoleixin l'autonomia plena	30.000,00
IGOP (UAB)	Suport a l'enfortiment de l'acció comunitària dels SSB	59.800,00
Fundació Pere Tarrés	Congrés internacional sobre intervenció socioeducativa amb famílies i infància en situació de vulnerabilitat	18.000,00
Fundació Maria Raventós	Residència maternal per a futures mares i mares amb fills menors de 3 anys en situació de vulnerabilitat i exclusió social	30.000,00
Fundació Amics de la Gent Gran	Acompanyament a persones grans que pateixen soledat i aïllament derivades pels CSS	65.000,00
Parròquia de Sant Andreu	Finançament del cost del transport d'aliments per a persones en situació d'exclusió social derivades pels CSS	5.680,00
Fundació Família i Benestar Social	Dona resposta a la necessitat urgent d'habitatge i a la cobertura de les necessitats bàsiques a persones en procés d'envelliment en situació d'exclusió residencial en el barri Gòtic	66.225,00
Associació Gràcia Participa	Distribució d'aliments a famílies en risc d'exclusió social del districte de Gràcia derivades pels CSS	14.000,00
Sant Joan de Déu, Serveis Socials	Àpats en companyia per a persones de més de 65 anys amb mancanes alimentàries, derivades dels CSS	16.898,18
Creu Roja	Paquets de suport social (ajuts puntuals i temporals per a famílies en risc d'exclusió social derivades pels CSS): paquets d'alimentació, higiene, bolquers, productes de puericultura	60.000,00
Creu Roja	Sensibilització, captació, seguiment i formació del voluntariat que desenvoluparà la seva acció en els projectes socials. Inclou activitats fetes pel voluntariat que donen suport a persones vulnerables derivades pels CSS	250.000,00
Creu Roja	Distribució d'aliments a Ciutat Meridiana, Vallbona i Torre Baró per a persones derivades pels CSS	40.000,00
Associació Esportiva Gràcia	Millora de la qualitat de vida de les persones grans del districte de Gràcia	12.000,00
CHB	Programa de cessió d'habitatges per a finalitats socials de Barcelona, en relació amb el conveni signat per Consorci amb la Fundació Habitat3	2.825.397,00
Càritas Diocesana	Projectes d'atenció social a sectors de població en risc a Barcelona	832.044,04
Total		11.802.058,00



Projectes destacats

Al llarg del 2019 s'han iniciat els projectes que es detallen a la taula 11.1.61.

Taula 11.1.61. Projectes

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

Projectes	Objecte	
Projecte B-MINCOME	Acabament del projecte i principals conclusions extretes	
Projecte Impulsem	Valoració del grau d'avenç global de les línies estratègiques de l'impulsem	<ul style="list-style-type: none">• Creació d'un servei centralitzat per a la gestió d'actuacions a domicili (DDD, neteges de xoc i arranjaments de la llar)• Creació de l'EDEIAR: equip especialitzat que centralitza i registra totes les demandes d'estudi d'infants i adolescents en risc de tota la ciutat, provinents de la Fiscalia, els jutjats i la DGAIA• Model Barcelona d'atenció a la dependència: avaluació de l'actual servei i construcció i disseny del futur servei• Sessions d'acollida VINE: Posada en marxa de la prova pilot
Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques	Ampliació de serveis i tasques que s'ofereixen des de l'equipament:	<ul style="list-style-type: none">• Servei centralitzat d'actuacions a domicili• Respir Plus: servei de suport a persones grans• T-Mes bonificada• Serveis funeraris: gratuïtat/bonificació

■ Reptes de futur per al 2020

El repte per als propers anys és la inclusió social i la lluita contra la pobresa. A més:

- Desenvolupar com a objectiu l'Estratègia d'inclusió social i de reducció de les desigualtats dissenyada i aprovada en un procés participatiu amb les entitats socials de Barcelona com a marc de referència.
- Impulsar el Pacte per a la innovació social, amb projectes amb col·laboració i governança del tercer sector, suficientment finançat i amb avaluació d'impacte per reduir desigualtats socials (amb especial atenció a la pobresa infantil i joves).
- Desplegar el model de les àrees de proximitat social (super illes socials), per aprofundir en la proximitat i generar una unitat bàsica de prestació social a la ciutat, iniciant aquesta divisió en el SAD.
- Treballar en la compactació de la diversitat d'ajuts i de prestacions existents en l'àmbit de la intervenció social en col·laboració amb totes les administracions, així com garantir el treball en xarxa per la traçabilitat de les prestacions és un altre dels objectius que ens plantegen.
- Posar en marxa, pel que fa a l'habitatge, un projecte de millora del circuit d'abordatge de les situacions de pèrdua d'habitatge a fi de reduir el màxim possible l'impacte de les situacions de llançament en els CSS.
- Desenvolupar el Pla de sensellarisme, tot reclamant un major compromís i acompanyament d'administracions superiors.
- Avançar en el nou sistema d'informació SIRIUS per als CSS entre les eines de suport i metodologies associades al diagnòstic en el marc dels CSS. També es disposarà dels Tallers Especials, projecte dirigit a caracteritzar cada CSS en funció d'aspectes singulars com la grandària i la complexitat. Cada tipologia de CSS (grans, petits, complexos) implicarà dotacions diferents, organitzacions internes diferents, etc.

Tots aquests reptes i, d'altres fruit del moment, tindran el seu reflex en els diferents projectes d'àmbit de ciutat de l'Impulsem, per tal de seguir adaptant el model dels serveis socials de Barcelona a la realitat social, projectes com ara EDEIAR, VINE, el Model Barcelona d'atenció a la dependència, els projectes grupals Innovem i Transferim, Reforcem les portes, Ponts o A Punt!

Laia Claverol Torres

Gerent de l'Institut Municipal de Serveis Socials

Taula 11.1.62. Indicadors de producció dels serveis

Institut Municipal de Serveis Socials, 2019

	2015	2016	2017	2018	2019	% d'increment 2015-2019
Centres de serveis socials						
Persones ateses ¹	74.237	77.737	81.638	83.967	79.575	-
Unitats d'atenció ²	191.956	192.824	193.386	198.981	184.344	-3,97
Servei d'Atenció Domiciliària						
Persones ateses	20.534	21.810	24.122	25.284	23.366	13,79
Elaboració de PIA						
PIA inicials acabats ³	4.190	5.207	7.614	12.441	9.952	137,52
Menjadors Socials						
Persones ateses	10.854	11.001	12.234	13.420	14.002	29,00
Dones	-	-	-	-	1.881	-
Homes	-	-	-	-	12.121	-
Servei de Teleassistència (SAT)						
Persones ateses	86.841	90.997	95.599	99.789	102.122	17,60
Dones	62.687	65.251	68.102	70.745	72.188	15,16
Homes	24.154	25.746	27.497	29.044	29.934	23,93

1. Les dades de les persones ateses no es poden comparar amb anys anteriors donat que és va canviar la fórmula de càlcul

2. Aquestes dades inclouen les actuacions que ha dut a terme el SADEP.

3. Inclouen els PIA elaborats per l'Ajuntament i el Consorci de Serveis Socials de Barcelona (CSSBCN).

Els indicadors que no tenen disponible el valor del 2015 fan la comparativa d'increment amb el primer valor disponible.

11.2. Institut Municipal de Persones amb Discapacitat

■ Missió

L'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD) té com a missió promoure i dur a terme activitats, programes i serveis per a les persones amb discapacitat i diversitat funcional de Barcelona, mitjançant els equips de treball propis i la col·laboració amb les entitats, per millorar la qualitat de vida, l'autonomia personal i la vida independent d'aquestes persones.

També té la missió de dissenyar i impulsar les polítiques per garantir la inclusió de totes les veïnes i veïns amb diversitat funcional de la ciutat mitjançant la promoció de l'accessibilitat als serveis, activitats i espais de la ciutat, tant pel que fa a les possibilitats de desplaçar-se com a les d'accedir, participar i gaudir d'aquests recursos com a part de la ciutadania.

Per dur a terme aquesta missió, l'IMPD s'estructura en quatre unitats de treball:

- Promoció i suport
- Assessorament i atenció
- Vida independent
- Planificació i avaluació

L'IMPD també és present a internet: www.bcn.cat/accessible

■ Entorn

Les eleccions generals i municipals del 2019 han estat les primeres en les quals ha estat possible el dret a vot de moltes persones amb discapacitat intel·lectual, gràcies a la modificació de la Llei orgànica del règim electoral general (LOREG) de desembre del 2018, que abans permetia als jutges decidir si atorgar o no el dret a vot a persones que tenen una discapacitat intel·lectual i que estaven incapacitades legalment. La pressió de les entitats que donen suport a persones amb discapacitat ha permès l'adequació legislativa al que estableix la Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat de les Nacions Unides, de 13 de desembre de 2006.

La modificació del Reglament metropolità del taxi el febrer del 2019 permet augmentar el nombre de vehicles adaptats al servei de la ciutadania, ja s'autoritzarà la possibilitat d'obtenir una segona llicència fins a arribar al 15% establert a la Llei del taxi (aquest percentatge estava situat fins ara en un 10% al Reglament del taxi). Caldrà, però, que la persona titular disposi d'un vehicle adaptat per a persones amb mobilitat reduïda i que aquesta llicència presti servei mitjançant una emissora de ràdio, aplicacions informàtiques per a dispositius fixos o mòbils, entre d'altres. Aquesta és una primera mesura que permetrà a l'Institut Metropolità del Taxi (IMET) complir la norma que a escala estatal determina el percentatge de vehicles adaptats d'acord amb el nombre de llicències de taxi.

L'IMPD ha format part del grup de treball tècnic de la Federació Espanyola de Municipis i Províncies (FEMP) encarregat de desenvolupar el document tècnic de condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació per a l'accés i la utilització dels espais públics urbanitzats dins la Direcció General d'Arquitectura, Habitatge i Sòl del Ministeri de Foment.

■ Recursos

L'IMPD ha disposat dels recursos econòmics (taula 11.2.1) i humans (taula 11.2.2) següents:

Taula 11.2.1. Liquidació del pressupost

Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, 2019

Capítol	Gerència, administració i comunicació	Promoció i suport	Planificació i avaluació	Atenció i assessorament	Vida independent	Total	%
Despesa							
Personal	840.203,67	799.514,78	267.327,49	873.394,52	1.182.733,09	3.963.173,55	31,22
Béns corrents i serveis	149.117,53	1.113.541,10	167.471,71	192.902,89	675.550,32	2.298.583,55	18,11
Financeres	55.734,50	0,00	0,00	0,00	0,00	55.734,50	0,44
Transferències corrents	13.399,65	886.080,06	3.219.357,52	480.399,64	1.755.440,91	6.354.677,78	50,07
Inversió i transferències de capital	12.182,28	0,00	0,00	0,00	8.204,99	20.387,27	0,16
Total	1.070.637,63	2.799.135,94	3.654.156,72	1.546.697,05	3.621.929,31	12.692.556,65	100,00
Finançament							
Ajuntament	1.083.581,67	2.799.135,94	3.554.440,62	1.495.247,05	2.751.852,56	11.684.257,84	91,96
Altres fonts	0,00	0,00	99.716,00	51.450,00	870.076,75	1.021.242,85	8,04
Ajustaments	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	1.083.581,67	2.799.135,94	3.654.156,62	1.546.697,05	3.621.929,31	12.705.500,69	100,00
Resultat pressupostari ajustat						12.944,04	

Taula 11.2.2. Recursos humans el 31 de desembre

Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, 2019

Personal	Gerència, administració i coordinació	Promoció i suport	Planificació i avaluació	Atenció i assessorament	Vida independent	Total	%
Tècnic/a superior	3	2	3	5	11	24	31,17
Tècnic/a mitjà/ana	5	12	2	9	8	36	46,75
Investigador/a	1	0	0	0	0	1	1,30
Administratiu/iva i tècnic/a auxiliar administratiu/iva especial	2	0	0	1	3	6	7,79
Auxiliar administratiu/iva i auxiliar administratiu/iva especial i subalterns	3	0	0	5	2	10	12,99
Total	14	14	5	20	24	77	100,00
Personal fix	10	11	2	9	13	45	58,44
Temporal	4	3	3	11	11	32	41,56
Total	14	14	5	20	24	77	100,00

■ Activitat

L'IMPD promou la inclusió de les persones amb discapacitat en tots els espais, serveis i activitats de la vida de la ciutat i dels districtes, segons els principis de normalització i reconeixement de la diferència. Amb aquesta finalitat, l'IMPD treballa en col·laboració amb altres òrgans i àrees municipals i promou la participació de les persones amb diversitat funcional. De les actuacions desenvolupades durant el 2019, en destaquen les següents, agrupades en aquests àmbits:

- Vida independent i autonomia personal
- Accessibilitat universal
- Participació
- Innovació, estudi i avaluació

Vida independent i autonomia personal

L'IMPD presta serveis especialitzats adreçats a incrementar l'autonomia personal de les persones amb discapacitat, promoure la vida independent i fomentar l'empoderament.

Inserció i assessorament laboral

L'Equip d'Assessorament Laboral (EAL) de l'IMPD és un servei especialitzat en la inserció laboral de les persones amb discapacitat en el mercat ordinari. Durant el 2019 ha acollit 326 noves persones en recerca d'ocupació i ha aconseguit 245 contractes de treball per a 183 persones (101 homes i 82 dones). Entre d'altres intervencions, ha gestionat 245 inscripcions en accions formatives adreçades a la millora de les habilitats de les persones sol·licitants de treball. Des de fa deu anys, l'EAL també dona suport a la integració dels treballadors amb discapacitat de l'Institut de Parcs i Jardins: així, el 2019 s'ha intervingut mitjançant 499 accions de suport i de seguiment en relació amb 60 treballadors de la plantilla de Parcs i Jardins.

En el marc del projecte de recuperació de quioscos en desús mitjançant la promoció de l'autoocupació, s'ha posat en marxa: formació de sis mesos de duració en emprenedoria col·lectiva per a l'activitat del comerç de proximitat (25 persones amb discapacitat participants en el projecte); a partir de juliol, 16 d'aquestes persones van iniciar una segona fase de pràctiques, en la qual van elaborar la proposta d'estatuts per constituir una cooperativa, un pla de negoci per a l'obertura progressiva de 10 quioscos de premsa cedits per l'Ajuntament i també van fer pràctiques reals en quioscos que estaven en funcionament. El 30 de desembre de 2019, 11 persones amb discapacitat es van constituir en l'empresa d'inserció i cooperativa per a la gestió de quioscos Diverscoop, SCCL.

La Xarxa per la Inclusió Laboral de Barcelona (XIB) ha celebrat el cinquè aniversari aquest any, durant el qual s'han incorporat tres entitats noves (Fundació Esclerosi Múltiple, l'Associació per a la Rehabilitació de les Persones amb Problemes de Salut Mental i el Centre d'Higiene Mental Les Corts), a les vuit que ja en formaven part, liderades per l'EAL. En global, s'ha atès 1.903 persones (53% homes i 47% dones) i s'han aconseguit 1.215 contractes de treball. També s'ha facilitat formació per a 717 persones amb discapacitat.

Transport especial

L'any 2019 el nombre d'usuaris del Servei Públic de Transport Especial (STE) s'ha incrementat en un 2,1%. El servei ha tingut 6.353 usuaris, dels quals 1.102 han fet ús del servei fix —de caràcter regular, pel qual hi ha una demanda estable— i 5.945 del servei de transport esporàdic; 694 persones han utilitzat les dues modalitats del servei.

Taula 11.2.3. Servei Públic de Transport Especial

Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, 2019

	2018	2019	% d'increment
Viatges de transport especial	347.975	348.238	0,1%
Persones usuàries	6.225	6.353	2,1%

Atenció al públic

El Servei d'Atenció al Públic (SAP) ha donat informació especialitzada a 7.547 persones, xifra que suposa una disminució del 14% respecte a l'any anterior, tot i que ha augmentat l'atenció presencial (429 persones més). Aquest servei ha atorgat 4.428 targetes del Servei Públic de Transport Especial i han estat 5.178 les targetes de tolerància d'aparcament (26% més que el 2018). Com a prova pilot, s'han atorgat targetes d'aparcament a 83 taxis adaptats com a mesura per promoure l'increment de taxis adaptats a la ciutat. L'any 2019 s'ha convocat la subvenció a titulars de vehicles privats adaptats per al transport de persones amb discapacitat i subjectes a l'IVTM per als anys 2018 i 2019, que s'ha concedit per a 23 vehicles cada any. El SAP ha atès 224 persones amb discapacitat en relació amb la sol·licitud per circular per la zona de baixes emissions, 223 persones per l'homologació dels escúters en l'accés al transport públic i també s'han atès 28 persones mitjançant el sistema Comunicados, d'interpretació a llengua de signes.

Servei Municipal d'Assistència Personal (SMAP)

El SMAP ha facilitat assistència personal per a 57 persones (31 homes i 26 dones): 53 persones amb discapacitat física, 2 persones amb sordceguesa i 2 persones amb discapacitat intel·lectual. El volum d'hores d'assistència ha estat de 109.065 (un 9,4% més que l'any anterior), amb una mitjana de 1.913

hores/any per persona. Pel que fa al personal contractat per a les tasques d'assistència personal, es tracta de 245 persones (169 dones i 76 homes) vinculades a 7 proveïdors diferents.

Serveis d'atenció precoç

Els dos centres de desenvolupament infantil i atenció precoç gestionats per l'IMPD han atès 1.179 infants (10,6% més que l'any anterior), dels quals el 67% són nens (787) i el 33% són nenes (392). Gairebé el 70% dels nous casos atesos arriben als CDIAP per derivació del sistema de salut, i un 21% són derivacions de centres educatius.

“Temps per a tu”

Aquest programa ofereix una activitat de lleure els dissabtes amb una durada de 3,5 hores i una periodicitat setmanal o quinzenal. De les persones amb discapacitat que hi han participat, . Hi ha participat 219 persones amb discapacitat (77 dones i 142 homes) en 19 grups segons la franja d'edat per 1.456 hores d'atenció: infants d'1 a 3 anys (2 grups, als districtes de Gràcia i Nou Barris); infants i adolescents de 4 a 17 anys (11 grups, a tots els districtes); i joves i persones adultes a partir de 18 anys (6 grups, a Sants-Montjuïc, les Corts, Gràcia i, a l'estiu, a Horta-Guinardó).

Banc del Moviment

El banc de productes de suport ha rebut 184 donacions de 282 productes de suport i ha facilitat 884 productes per a 694 persones (62% dones i 38% homes). El servei de teràpia ocupacional del banc assessora en l'ús dels productes de suport en els préstecs per a infants (27 nens i nenes), així com en la cessió de certs productes de suport per a adults de productes com ara cadires multifunció, cadires de rodes elèctriques, grues i d'altres (148 persones adultes, 177 productes).

Horts

El projecte “L'hort al terrat” ha rebut el premi European Public Sector Award 2019, com a experiència local innovadora, sostenible i centrada en les persones. Durant l'any s'han obert dos horts: un hort hidrònic al terrat de l'Espai Jove La Fontana (Gràcia), amb capacitat per a 320 hortalisses, gestionat per persones amb trastorns de salut mental i persones amb discapacitat intel·lectual; i, com a prova pilot, un segon hort vertical terrassa de l'IMPD, que utilitza material compostable i reciclat construït amb impressores 3D.

Des de l'IMPD es promou l'accés de les persones amb discapacitat als espais i les activitats de la ciutat, amb actuacions com les que es destaquen a continuació:

Suport al bany

Aquest servei ha facilitat l'accés a l'aigua a persones amb mobilitat reduïda a un 29% més que l'any anterior durant els mesos de juny a setembre. Està disponible a 3 platges (Barceloneta, Llevant i Nova Icària) i a la zona de banys del Fòrum, on, a més, es fa una activitat d'entrenament físic en petits grups.

Taula 11.2.4. Suport al bany

Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, 2019

	2018	2019	% d'increment
Persones usuàries	4.093	5.266	28,66
Intervencions	9.407	10.564	12,30

Vacances d'estiu

Per garantir la participació d'infants i joves amb diversitat funcional en la campanya de vacances d'estiu municipal, l'IMPD ha valorat 796 sol·licituds de monitors/ores de suport, i s'ha considerat necessari aquest suport per a 681 infants (514 nens i 167 nenes, un 14,5% més que l'any anterior), si bé s'han cobert tres torns per infant com a màxim (1.788 torns, 250 activitats diferents i 8.696 dies de cobertura). També s'ha donat suport econòmic (44.400 €) a l'organització de 13 casals especials per a infants amb discapacitat. La despesa ha estat de 692.237,59 € (inclou 1.295 € de formació per als

monitors i monitores de suport), que representa un 15% de la despesa municipal en aquesta campanya.

Espai d'Inclusió 20+20+20

Col·laboració amb el Districte de les Corts en aquesta iniciativa nascuda el 2012, que aquest any ha tingut com a principals projectes els següents: l'elaboració i edició del receptari inclusiu "Posa't el davantal"; la consolidació del projecte del Pis de transició a la vida independent" per a persones amb discapacitat intel·lectual i les iniciatives de millora d'accessibilitat al comerç i al turisme, entre les quals destaca la formació a 61 persones de 7 establiments turístics i comercials del districte de les Corts. També ha tingut continuïtat el programa de capacitació professional en esport i lleure per a joves amb discapacitat intel·lectual Capacit'add, que suposa 1.200 hores de formació i 300 hores de pràctiques.

Accessibilitat universal

Destaquem tot seguit les intervencions de millora de l'accessibilitat en les àrees que es consignen a continuació:

Accessibilitat a l'espai públic i edificacions

L'IMPD ha assessorat en matèria d'accessibilitat física en 68 projectes de l'esfera municipal i ha col·laborat en la revisió de l'accessibilitat de projectes singulars com la reurbanització del primer tram de les Rambles o la reforma de la via Laietana. També participa regularment en el Comitè d'Obres i Mobilitat, la Ponència Tècnica de Terrasses, la taula tècnica d'elements urbans i en l'accessibilitat de les àrees de joc, entre d'altres.

Quant al foment de l'accessibilitat comunicativa, destaca l'acció formativa adreçada als professionals de serveis tècnics i el desplegament d'un projecte de millora d'accessibilitat comunicativa al Centre Cívic del Convent de Sant Agustí.

Educació

En la línia de promoció de l'educació inclusiva, destaca la col·laboració amb el Consorci d'Educació de Barcelona per a l'organització del VI Seminari per a l'Educació Inclusiva (amb 130 participants i la participació de 3 districtes), l'elaboració d'un protocol de prevenció de l'abús sexual en els centres d'educació especial, amb la participació de la Fundació Vicki Bernadet, i també s'ha participat en la Xarxa d'Escoles per la Igualtat i la No-Discriminació, per tal d'incloure la diversitat funcional com a eix de treball. Amb l'IMEB s'ha iniciat una línia de treball amb les escoles municipals de música, per tal promoure la participació d'alumnes amb discapacitat, l'adquisició d'aprenentatges i la inclusió en les dinàmiques dels centres.

Museus

S'ha presentant la maqueta tàctil de la tomba de la reina Elisenda II al Reial Monestir de Santa Maria de Pedralbes, en el marc del Pla d'actuació de millores de l'accessibilitat universal als museus de Barcelona (ICUB-IMPD), en el qual s'ha assessorat set museus o espais expositius d'un total de vuit exposicions. L'Institut ha participat en la taula de treball Museus i Accessibilitat, per a l'intercanvi d'experiències amb altres administracions (Diputació de Barcelona, Àrea Metropolitana de Barcelona, Agència de Patrimoni Cultural de la Generalitat i Museus de Barcelona).

Cultura i festes accessibles

Amb l'objectiu de fer més accessibles les arts escèniques, s'ha treballat amb els responsables del Teatre Lliure, del Festival Grec i del Festival Simbiòtic i s'ha donat impuls a la programació de teatre infantil accessible a partir de la programació en comú amb tots els equipaments culturals de proximitat i els districtes corresponents, que es va presentar al Sant Andreu Teatre (SAT).

Pel que fa a les festes i els esdeveniments populars, s'ha treballat per garantir l'accessibilitat i la inclusió en la festa de Cap d'Any, Cavalcada de Reis, Festa de Santa Eulàlia, festa dels Tres Tombs i

la Mercè. Per tal de facilitar la inclusió de mesures d'accessibilitat en els plecs de contractació pública, des de l'IMPD s'ha facilitat la redacció d'orientacions sobre accessibilitat comunicativa, la contractació de tarimes i les activitats de teatre infantil accessible.

Destaca l'aposta de la Festa Major de Gràcia per la inclusió, amb el pregó a càrrec de quatre esportistes femenines amb discapacitat i amb l'impuls al premi al carrer guarnit més accessible, atorgat per un jurat amb participació d'entitats dedicades a persones amb discapacitat. A més, a la festa del 2019 s'ha abandonat l'espai específic que es destinava a la inclusió en els anys anteriors i s'ha optat per distribuir les 62 activitats inclusives de manera homogènia i transversal en els carrers que participen en la festa.

En l'àmbit de l'accés al patrimoni, es consolida l'oferta de visites i rutes amb mesures d'accessibilitat a equipaments i zones d'interès dels districtes, amb 33 rutes. També s'ha iniciat una col·laboració amb Ecologia Urbana per garantir l'accessibilitat a les activitats que organitzen (Setmana de la Mobilitat, actes del Dia Internacional del Medi Ambient, mapa Barcelona + Sostenible i les rutes al districte de Ciutat Vella i a Collserola).

Comerç accessible

En el marc del projecte CASBA (Comerç Accessible sense Barreres), s'ha acabat l'anàlisi de 82 comerços i 3 equipaments als districtes de Ciutat Vella, l'Eixample, Sarrià - Sant Gervasi i Sant Andreu, amb la participació de 68 alumnes d'arquitectura (curs 2018-2019). La segona fase del projecte, d'implementació d'obres de millora de l'accessibilitat, s'ha activat a Sant Andreu a través d'una línia de subvencions, i es preveu poder-la desenvolupar també a Sants-Montjuïc i les Corts. Amb l'inici del curs universitari 2019-2020, s'ha ampliat el projecte a l'Eixample i Sant Martí.

S'ha creat la Comissió de Seguiment del CASBA a escala de ciutat i es treballa amb tots els agents del projecte (Direcció de Comerç, Institut Municipal del Paisatge Urbà, Direcció de Llicències, entitats de l'àmbit de la discapacitat/diversitat funcional i les tres universitats UPC, UIC i La Salle) per reforçar la coordinació i organització de les dues fases del projecte (Fase 1: Formació i sensibilització, i Fase 2: Obres de millora de l'accessibilitat).

També ha tingut continuïtat el projecte d'accessibilitat comunicativa amb *beacons* en 250 comerços del districte de Sants-Montjuïc, uns dispositius que proporcionen informació mitjançant *Bluetooth* als telèfons mòbils de la ciutadania i faciliten que les persones amb discapacitat tinguin informació sobre l'establiment i la seva oferta comercial, entre d'altres.

Atenció a la infància

S'ha iniciat la col·laboració amb les àrees municipals de Salut i Atenció Social a la Família i la Infància per tal que els centres oberts puguin oferir una intervenció socioeducativa més inclusiva amb els infants i joves amb discapacitat i amb trastorns mentals.

Esports

S'ha donat continuïtat al programa Esport Inclou de l'Institut Barcelona Esports (IBE) i es fomenta l'esport adaptat i inclusiu en tots els districtes. Aquest any cal esmentar les curses d'orientació per a persones adultes (al parc de Collserola, amb 178 participants) i la cursa infantil (260 participants), les IV Jornades d'Esport Inclusiu "Junts per créixer" (449 participants de 14 escoles) i les jornades l'Esport per a Tothom (400 participants), així com activitats ja tradicionals com la Lliga d'Hoquei Plus, el Cros de Sants, la Cursa de la Mercè o la Festa del Fitnes, entre d'altres iniciatives.

Participació

L'impuls i la promoció de la participació del col·lectiu de persones amb discapacitat com a garantia de drets és un dels eixos principals de l'acció de l'IMPD. S'organitza en tres línies d'acció que es complementen:

- **Participació específica:** són els espais de participació organitzats per l'IMPD específicament per al col·lectiu d'entitats del sector de la diversitat funcional.

- **Participació transversal:** és la participació de les entitats i persones amb diversitat funcional en altres òrgans i espais de participació.
- **L'accessibilitat a la participació:** les accions formatives, de suport i assessorament per a la garantia d'accés i inclusió dels actes participatius de ciutat.

Participació específica

Consells i comissions de persones amb discapacitat de districtes

Durant el 2019 hi ha 60 consells i taules de participació de districte, amb 193 convocatòries, 193 entitats convocades i 174 persones assistents.

Espais participatius de la Ponència d'Accessibilitat

S'han convocat trobades en tres espais diferents: Grup de participació de suport al bany; grup de participació d'accessibilitat al metro, i la Taula d'Accessibilitat als Museus. S'han fet 4 convocatòries, amb la participació de 12 entitats i l'assistència de 39 persones.

Xarxes d'acció

L'IMPD impulsa tres xarxes d'acció:

- Xarxa Barcelona per la Inclusió laboral (XIB)
- Xarxa Barcelona per al Desenvolupament Infantil i l'Atenció Precoç
- Xarxa d'Accessibilitat i Vida Independent (XAVI)

La XAVI ha estat constituïda formalment el mes de gener del 2019, formant part de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva. En l'acte de constitució, totes les entitats que en formen part de manera col·laborativa van definir els objectius, les finalitats, els principis i els valors de futur que es proposa la Xarxa.

En aquest marc, l'any 2019 la XAVI ha donat continuïtat a l'activitat en els quatre grups de treball constituïts l'any 2016, i hi han participat 70 entitats i 20 tècnics, i s'han mobilitzat més de 140 persones.

En destaquen les iniciatives següents:

- **Grup d'accessibilitat.** El document "Recomanacions d'accessibilitat en les àrees de joc infantil", elaborat per entitats i tècnics, ha estat validat per part d'una entitat certificadora, amb l'objectiu de garantir el compliment de criteris de seguretat normatius en el mobiliari i àrees de joc.
- **Grup d'habitatge.** Durant el 2019 s'ha creat una comissió que ha elaborat el document "Requeriments pels habitatges públics d'inclusió per a persones amb discapacitat / diversitat funcional" que recull els criteris d'accessibilitat universal i de seguretat, entre d'altres, que s'haurien de considerar en els habitatges públics. Aquest document va ser presentat a l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona com a punt de partida per a futures col·laboracions.
- **Grup d'oci inclusiu.** El projecte de Centres Cívics Inclusius, iniciat l'any 2018, ha arribat durant el 2019 al 50% dels professionals dels centres cívics. Amb la participació de l'ICUB i la Direcció d'Acció Comunitària, s'ha format en l'àmbit de la discapacitat i la inclusió més de 80 professionals dels centres cívics i un ateneu de barri. Es preveu que l'any 2020 la formació dels professionals haurà arribat a la totalitat de centres cívics de la ciutat.
- **Grup de suport a famílies.** Durant aquest any, aquest grup ha reflexionat sobre la millora dels circuits d'atenció a les famílies mitjançant cinc comissions de treball de diferents àmbits

(sanitari, educatiu, laboral, oci i lleure i atenció a famílies). La finalitat és analitzar, proposar i endreçar les idees corresponents als cinc àmbits de treball, i s'han recollit les propostes, els actors i els serveis d'intervenció, així com els buits existents.

S'ha fet una trobada amb el servei municipal Barcelona Cuida, amb la finalitat de compartir i treballar en diferents línies de treball de manera conjunta.

Participació transversal

- S'ha col·laborat amb la Direcció de Participació Activa per tal de garantir l'accessibilitat i la inclusió en els processos participatius de la ciutat.
- S'ha donat suport a diferents àrees municipals en l'organització de processos participatius de ciutat, per facilitar la participació de persones amb discapacitat.
- S'ha dinamitzat la participació de les entitats del sector de les discapacitats en l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva.

L'accessibilitat en la participació

Per tal de garantir l'accés i la inclusió en els espais de participació, l'IMPD ha assessorat diverses accions i hi donat suport, com en el cas del districte de Nou Barris, on s'ha facilitat la participació de persones sordes signants als consells de Salut i de Feminismes i LGTBI, a banda d'altres actes sobre salut i violència contra les dones.

En la promoció de la participació i l'associacionisme, també destaquem la línia de subvencions i el suport als actes de commemoració del Dia Internacional de les Persones amb Discapacitat.

Subvencions a projectes per a persones amb diversitat funcional

Mitjançant una convocatòria de subvencions de concurrència competitiva, s'han subvencionat 162 projectes dels àmbits de la inserció laboral de persones amb discapacitat (11), lleure inclusiu (48), per a l'atenció social (89) i per a la promoció de la vida independent de les persones amb discapacitat (20), per un import d'1.305.608,22 €, que suposen un augment del 6%.

Commemoració del Dia Internacional de les Persones amb Discapacitat

Amb motiu d'aquesta celebració el 3 de desembre, l'Institut ha donat suport a l'organització d'actes en què es posen en relleu les capacitats de les persones amb discapacitat / diversitat funcional, i que mobilitzen entitats, centres i escoles de tots els districtes, que ofereixen un ventall d'activitats de sensibilització, jornades d'esports i jocs, tallers, xerrades i exposicions i *flashmobs* amb una participació massiva.

Innovació, estudi i avaluació

Recerca i coneixement

En l'àmbit de la recerca, destaca l'estudi "El greuge comparatiu econòmic de les persones amb discapacitat de la ciutat de Barcelona". Elaborat amb dades del 2017, quantifica el sobreesforç econòmic que assumeixen les persones amb discapacitat i les seves famílies per tal de mantenir els estàndards de vida del seu entorn immediat. Es tracta d'un estudi impulsat per l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD) i el Comitè Català de Representants de Persones amb Discapacitat (COCARMI). L'ha elaborat l'Escola Superior de Comerç Internacional de la Universitat Pompeu Fabra (ESCI-UPF). També han estat consultades persones expertes d'entitats com la Federació ECOM, la Federació Catalana de Discapacitat Intel·lectual (DINCAT), la Federació de Salut Mental Catalunya i l'ONCE. L'estudi s'ha donat a conèixer amb motiu del Dia Internacional de la Discapacitat i ha permès constatar que les persones amb discapacitat pateixen un greuge econòmic que se situa, de mitjana, entre els 17.700 i els 41.200 € anuals.

Xarxes de ciutats i cooperació

L'IMPD és membre del grup de treball de ciutats d'Eurocities Barrier-free Cities for All. En el marc d'aquest espai d'intercanvi de coneixements, l'any 2019 s'han presentat dues experiències: d'una banda, el procés d'elaboració de la diagnosi del Pla d'accessibilitat, que inclou el treball de camp, processament de dades i la proposta de buidatge al sistema d'informació geogràfica municipals; de l'altra, també s'ha presentat la coordinació entre l'IMPD i l'ICUB per garantir unes Festes de la Mercè inclusives i accessibles per a tothom.

En el marc del projecte de cooperació coordinat per la Direcció de Justícia Global i Cooperació Internacional, l'IMPD ha assessorat la ciutat d'Amman en matèria d'accessibilitat física i comunicativa en la remodelació de dos edificis municipals. Així mateix, s'ha atès visites de delegacions del govern de Corea del Sud i de la ciutat de Medellín, durant les quals s'ha explicat el funcionament de l'IMPD i els projectes que duu a terme per aconseguir un model de ciutat per a tothom.

Comunicació

Per tal de cobrir les necessitats d'informació i difusió, s'han produït materials digitals (Memòria 2018, díptics del Banc del Moviment, del programa Inclou Futur i de la targeta individual d'aparcament) i també materials impresos ("Sordesa Sordceguesa: Recomanacions per comunicar-nos amb persones amb sordesa i sordceguesa", el document de resultats i conclusions de l'estudi "El greuge econòmic de les persones amb discapacitat de la ciutat de Barcelona" i fullets informatius sobre la targeta individual d'aparcament per a persones amb discapacitat i sobre els espectacles familiars inclusius). L'any 2019 cal destacar la campanya de comunicació sobre el concurs d'idees pel disseny de la imatge del Dia Internacional de les Persones amb Discapacitat i la represa de l'enviament del butlletí Barcelona Accessible, del qual s'han enviat tres números a 6.055 subscriptors i que han generat un augment de gairebé 75.000 visites a la pàgina web de l'IMPD i de Barcelona Accessible.

Jornades i actes públics

Dels actes i jornades organitzats per l'Institut, destaquem la presentació de la Xarxa d'Accessibilitat i Vida Independent en el marc de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva, el lliurament de premis del concurs de la imatge del Dia Internacional de les Persones amb Discapacitat i la presentació de l'estudi del greuge econòmic. La presidenta de l'Institut ha participat, a més, en tres actes i ha rebut la visita institucional de la ministra de Sanitat, María Luisa Carcedo. Per acabar, l'Institut ha participat de manera activa en 32 actes i jornades, amb la presentació de projectes i experiències.

■ Actuacions i esdeveniments rellevants

Entre les actuacions més rellevants de l'any 2019, destaquen les següents:

Pla d'accessibilitat universal

L'any 2019 han acabat les tasques iniciades el 2017 de diagnòstic del nivell d'accessibilitat de diferents serveis de la ciutat (primera fase del Pla d'accessibilitat universal 2018-2026), per assolir els objectius de la Mesura de govern per a l'elaboració del Pla d'accessibilitat universal 2018-2026, aprovada el maig del 2017, i que té per missió aconseguir una ciutat accessible mitjançant la planificació estratègica i la implantació de millores d'accessibilitat universal i disseny per a tothom, a fi d'aconseguir millorar la qualitat de vida i l'autonomia personal de les persones amb diversitat funcional.

La tasca de diagnòstic d'equipaments ha continuat amb l'anàlisi de 22 cinemes de la ciutat. En el cas de la via pública, s'ha acabat la diagnosi de 35 barris. S'ha recollit la informació obtinguda en el conjunt de dades "Accessibilitat a la via pública de la ciutat de Barcelona", recurs que està disponible per ser consultat i utilitzat en el portal de dades obertes de la ciutat opendata-ajuntament.barcelona.cat. La capa d'accessibilitat es mantindrà actualitzada amb la incorporació de noves dades durant l'any 2020.

La informació sobre la diagnosi d'accessibilitat s'ha recollit en els documents de diagnòstic de transport, equipaments i via pública que es posaran a disposició de les persones amb discapacitat en la fase de proposta de solucions tipus que es començarà l'any 2020.

■ Reptes de futur per al 2020

Dins l'estratègia de garantir l'autonomia personal i els drets de les persones amb discapacitat, les línies de treball per reforçar l'any 2020 són les següents:

- Impulsar el model Creixem i de l'atenció precoç a la infància amb discapacitat o amb dificultats en el desenvolupament.
- Impulsar el nou model d'assistència personal i el Banc del Moviment com a estratègies per a la vida independent de les persones amb discapacitat.
- Posar en marxa el Pla de xoc per a la inserció laboral de les persones amb discapacitat des de l'Equip d'Assessorament Laboral i la Xarxa d'Inclusió Laboral.

Ramón Lamiel i Villaró

Gerent de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat

Taula 11.2.5. Indicadors de producció de serveis

Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, 2019

	2015	2016	2017	2018	2019	% d'increment 2015-2019
Divulgació i comunicació						
Aparicions als mitjans de comunicació	49	51	30	95	91	85,71
Exemplars de comunicació (fullets, guies...)¹	6.600	534.101	30.068	12.075	5.200	-21,21
Visites als webs	128.770	77.508	72.624	182.246	275.676	114,08
Seguidors a Twitter	1.072	1.346	1.678	2.148	2.751	156,62
Servei d'Atenció al Públic						
Persones ateses	5.116	7.402	7.556	8.728	7.547	47,52
Targetes de transport adaptat atorgades	2.944	3.242	3.212	3.510	4.428	50,41
Targetes d'aparcament atorgades	3.257	3.820	4.352	4.742	5.178	58,98
Servei de Transport Especial						
Viatges realitzats	331.055	358.747	348.012	347.975	348.238	5,19
Servei d'Atenció Precoç (Ciutat Vella i Nou Barris)						
Nens i nenes atesos	774	815	913	1.066	1.179	52,33
Equip d'Assessorament Laboral (EAL)²						
Valoracions i orientacions laborals	287	299	278	238	326	13,59
Contractes laborals aconseguits	272	264	301	302	245	-9,93
Inscripcions en cursos de formació	225	217	317	295	245	8,89
Servei d'Assistent Personal						
Persones usuàries	32	51	51	56	57	78,13
Hores d'assistència	66.377	90.646	86.878	99.705	109.065	64,31

1. Respecte al valor de l'any 2017, el descens és degut al fet que el 2016 hi va haver la campanya i el procés d'eleccions de representants de persones amb discapacitat al Consell Rector.

2. Durant l'any 2018 s'han actualitzat i modificat les dades de l'any 2017.

11.3. Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona

L'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació (IMHAB) és un organisme municipal que gestiona les competències municipals d'habitatge i les del Consorci de l'Habitatge de Barcelona. De creació recent, el 2018 ha estat el primer any complet en què s'han gestionat tots els seus serveis de manera integrada, des d'una sola organització.

■ Missió

Així, la missió principal de l'IMHAB és gestionar, de manera integral, les polítiques d'habitatge de la ciutat de Barcelona, millorar els seus serveis i fer-los més eficients i eficaços.

S'encarrega d'impulsar la construcció i gestió de l'habitatge públic i de promoure polítiques d'habitatge sostenibles com la rehabilitació d'edificis i habitatges, informar i assessorar la ciutadania sobre l'habitatge, exercir la mediació entre privats per a una millor convivència i relació, atendre i prevenir les situacions d'expulsió i desnonaments a la ciutat, donar suport al pagament de les obligacions en habitatge de les persones més vulnerables, proposar i executar les sancions previstes a l'ordenament jurídic que són de competència municipal i conèixer la situació global de l'habitatge a la ciutat.

■ Entorn

El Pla pel dret a l'habitatge 2016-2025 permet obtenir les línies mestres de les polítiques d'habitatge de la ciutat que fonamenten la intervenció de l'IMHAB. La situació creixent d'emergència d'habitatge fa més complexes i alhora necessàries les polítiques empreses per l'IMHAB per encàrrec municipal i del Consorci de l'Habitatge. La insuficiència manifesta de mitjans de les altres administracions (Estat i Generalitat) dedicats a l'habitatge i, en concret, a la nostra ciutat, ens aboca necessàriament a la màxima eficiència i plantejaments d'innovació que puguin maximitzar els recursos i les eines pròpiament municipals. En aquesta línia cal augmentar la col·laboració amb el sector privat, que permeti multiplicar l'impacte de les polítiques d'habitatge a la ciutat (l'Operador Metropolità n'és un exemple).

■ Recursos

L'IMHAB ha obtingut uns ingressos de 42,1 milions d'euros, amb un resultat d'explotació de 2,5 milions d'euros i uns guanys de 202.000 €, que es destinaran íntegrament a accions pròpies de l'IMHAB, com la incorporació de nous habitatges mitjançant la promoció, l'adquisició i la millora dels edificis d'habitatges que es gestionen.

Les partides més rellevants pel que fa als ingressos han estat els lloguers, amb 23,9 milions d'euros, i les vendes, bàsicament del dret de superfície d'habitatges, amb 5,4 milions d'euros. El resultat obtingut ha estat possible gràcies al marge de vendes. El volum d'inversió pel que fa a la nova construcció de promocions d'habitatges ha estat de 15,7 milions.

Taula 11.3.1. Liquidació del pressupost

Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona, 2019

	Milers d'euros
Inversió	15.781,18
Resultat comptable	201,58
Augment net efectiu	18.210,98

Taula 11.3.2. Recursos humans el 31 de desembre de 2019

Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona, 2019

	Total	Mitjana d'edat	% dones
Directius/ives	5	52,40	40,00
Caps de Departament	10	51,90	70,00
Tècnics/tècniques	104	45,93	64,94
Administratius/ives i auxiliars	98	45,73	64,89
Altres ¹	27	50,72	77,77
Total	244	50,09	66,04

1. Inclou el personal subrogat de REGESA (1/10/2019).

■ Activitat

Les actuacions més destacades al llarg de l'any 2019 han estat les següents:

Serveis i ajuts

Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona (XOHB)

El consorci ofereix els seus serveis mitjançant la Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona.

Aquest any, les oficines van oferir 236.752 serveis d'atenció presencials, i es van situar així lleugerament per sota de l'any anterior. D'aquests serveis d'atenció destaquen, en primer lloc, els d'ajuts i pagaments de l'habitatge amb un 41%, seguits dels del Registre de Sol·licitants d'Habitatge i Adjudicacions, amb un 33%; l'ús digne de l'habitatge (assessoraments i mediació), amb un 15%; la Borsa d'Habitatges de Lloguer, amb un 8%, i finalment les de rehabilitació i cèdules d'habitabilitat, amb un 3%.

Com a novetats d'aquest 2019 cal destacar:

- Posada en funcionament de l'oficina d'habitatge de la Zona Nord dins de l'espai multiservei compartit amb l'OAC i els PAE.
- Incorporació dels gestors de cues i filtratge bàsic d'informació en cinc oficines d'habitatge (OH).

Assessorament i mediació

El servei d'assessorament i mediació es desenvolupa a les oficines d'habitatge i ofereix a la ciutadania informació especialitzada sobre habitatge. L'any 2019 es van oferir 12.673 serveis d'atenció.

Així, les demandes d'orientació sobre el lloguer van ser les més nombroses, amb un 81% del total, seguides de les de mediació en contractes de lloguer, amb un 10%, i les de comunitats de propietaris i propietàries, amb un 8,5%. La resta, compra, assetjament i el servei de les consultes sobre les dificultats en el pagament de crèdits hipotecaris (Ofideute) van ser testimonials, amb un 0,5%. Cal destacar que l'activitat del Servei d'Ofideute està disminuint significativament durant aquests darrers anys (només 120 casos el 2019).

Servei d'Intervenció en la Pèrdua de l'Habitatge i Ocupació (SIPHO)

Aquest servei bàsicament actua en els processos de desnonament, preveient-los i atenent el seu desenvolupament amb un objectiu: aturar, en la mesura del que sigui possible, el desnonament i atendre les famílies que estan en aquest procés. També, detecta els casos en què es produeixen situacions anòmales i sancionables previstes per la Llei pel dret a l'habitatge, que es remeten al Departament de Disciplina d'Habitatge del mateix IMHAB per tramitar-los.

En els processos de desnonaments, el servei fa un diagnòstic de la situació del procediment, aporta una mediació amb els arrendadors per evitar-ne el llançament, amb els executants hipotecaris o amb els propietaris demandants de processos judicials de precari, i també actua acompanyant les persones.

El 2019 les unitats de convivència (famílies) ateses han estat 2.288 (entre les quals hi ha hagut 2.000 casos resolts), xifra que representa un total de 6.473 persones ateses. Des del 2016 fins al 2019 inclòs s'ha atès 8.843 unitats de convivència.

Borsa d'Habitatges de Lloguer de Barcelona

És un servei de mediació entre propietaris d'habitatges buits i possibles llogaters, amb l'objectiu d'incrementar el nombre d'habitatges de lloguer a preus assequibles. Les gestions que es duen a terme han de resultar en un contracte signat directament entre el propietari i el llogater, i ha de suposar un preu inferior al de mercat a canvi de diferents avantatges per al propietari, com ara la rehabilitació de l'habitatge.

Pel que fa a la contractació anual, cal destacar que s'han fet 151 contractes nous, pràcticament el mateix ritme de contractació de la borsa que l'any anterior.

Així, doncs, el nombre de contractes vigents el 31 de desembre de 2019 era de 920, la qual cosa suposa un increment del 6% respecte al 2018.

Cessió d'habitatges privats (programa Hàbitat3)

El servei de mediació entre llogaters i propietaris té la particularitat que aquests darrers fa una cessió al Consorci de l'Habitatge de Barcelona (CHB) mitjançant una entitat social i, per tant, el contracte es fa directament amb aquesta entitat. El llogater o llogatera finalista té la relació contractual i quotidiana amb aquesta entitat i no amb la persona propietària.

Això facilita poder destinar aquests habitatges a persones amb molt pocs recursos, i és el consorci qui determina el lloguer just que han de pagar, i qui assumeix la diferència amb el que percep el propietari.

El 2019 es va fer un nou conveni i, en aquest cas, ha estat el CHB i no l'Ajuntament (com fins al 2018) qui ho ha assumit. La previsió és que es pugui arribar durant el 2021 a 426 habitatges (350 a Emergència Social i 76 a Housing First).

A 31 de desembre de 2019 hi havia 235 contractes vigents amb un lloguer mitjà de 205 € mensuals i el cànon que es paga als propietaris ha estat de mitjana 641 € l'any 2019.

Ajuts per al pagament de l'habitatge

Aquesta línia d'ajuts és fonamental per evitar els processos de degradació de la situació dels llogaters i dels hipotecats amb dificultats de pagament, i també per evitar desnonaments un cop iniciats.

Hi ha una gran diversitat d'ajuts, a causa de la varietat de situacions i la titularitat administrativa. Són els següents:

- Lloguer just (Generalitat de Catalunya): prestacions per al pagament del lloguer adreçades a les persones beneficiàries l'any 2019, així com per a col·lectius específics. S'han proposat com a resolució favorable a 1.496 expedients, 271 menys que l'any anterior, en què hi va haver 1.767 expedients aprovats. L'import destinat ha estat de 3.550.402 €.
- Prestacions econòmiques d'especial urgència per afrontar situacions d'emergència en l'àmbit de l'habitatge (Generalitat de Catalunya). S'han proposat com a resolució favorable 262 expedients, 61 menys que l'any anterior. L'import destinat ha estat de 581.711 €.
- Subvencions per al pagament del lloguer (Ministeri de Foment), ajuts a fons perdut per atendre el pagament del lloguer de les unitats de convivència que es poden trobar en risc

d'exclusió social residencial a causa del cost de l'habitatge i la dificultat per fer-li front. S'han proposat com a resolució favorable 4.399 expedients, un 21% menys que el 2018.

- Subvenció per a la inclusió d'habitatges al programa de borsa: han estat 162 expedients tramitats en lloc dels 231 de l'any anterior.
- Prestacions per al pagament del lloguer adreçades a persones beneficiàries (Consorti de l'Habitatge). L'any 2019, s'han proposat com a resolució favorable 2.137 expedients, un 7% més que l'any anterior, amb un import destinat de 7.412.123 €.

Ajuts per a la rehabilitació

Des de l'aprovació de les bases reguladores d'ajuts per a la rehabilitació d'edificis i habitatges específiques per a la ciutat de Barcelona, el desembre del 2009, per la Junta General del CHB, tots els ajuts per a la rehabilitació a la ciutat s'havien fet sota el criteri de convocatòria única per part del consorci, que és qui té aquesta competència.

El 2018, en canvi, la convocatòria d'ajuts a la rehabilitació es diversifica en tres convocatòries específiques que han continuat el 2019:

1. Elements comuns. S'han aprovat 454 expedients de rehabilitació el 2019, la qual cosa ha suposat intervenir en 7.114 habitatges. Quant a xifres econòmiques, el 2019 s'han invertit 10,19 milions d'euros (import subvencionat), que suposa 33,88 milions d'euros d'inversió total per dur a terme les rehabilitacions, entre ajuts i aportacions dels particulars.
2. Finques d'alta complexitat. A partir d'un estudi encarregat a la Universitat Politècnica de Catalunya es van detectar quines eren les finques més vulnerables de la ciutat. Amb aquesta informació, l'Ajuntament dissenya un pla proactiu per abordar aquestes finques d'alta complexitat.

Durant l'any 2019, s'han aprovat 394 expedients que permetran actuar en 1.000 habitatges (358 d'ells de cohesió social), amb una inversió de 8,26 milions d'euros el 2019 (import subvencionat), que suposa 9,44 milions d'euros d'inversió total.

3. Interior d'habitatges: Borsa i vulnerables. S'ha intervingut en 136 habitatges de borsa, amb una inversió de 2,30 milions d'euros el 2019

També s'han tramitat 7 expedients més d'ajuts a rehabilitació al conjunt urbà Besòs Maresme amb una subvenció de 299.301 € que suposa 274.928 € d'inversió total.

A més, des de l'any 2018 s'han introduït nous criteris socials per accedir a les subvencions: perllongament del contracte de lloguer fins a cinc anys i preu dins la forquilla de l'índex de preus al lloguer.

Disciplina de l'habitatge

Amb la voluntat de detectar les situacions d'ús anòmal de l'habitatge, s'apliquen les competències d'inspecció i capacitat sancionadora previstes per la llei.

1. L'activitat de la Unitat de Disciplina de l'Habitatge s'ha centrat principalment en els procediments per desocupació permanent. En concret, fins al 31 de desembre de 2019 s'han realitzat 1.428 inspeccions de declaració d'utilització anòmla per desocupació permanent i s'han incoat 158 expedients sancionadors, dels quals s'han arxivat 24 per pagament de la sanció o acord.
2. S'han iniciat també expedients sancionadors d'HPO perquè l'habitatge no es destinava a residència habitual i permanent, per la cessió per qualsevol títol d'aquests habitatges sense autorització prèvia i per fer ús o ser titular de més d'un habitatge de protecció oficial. De 3.150 expedients iniciats, s'han detectat anomalies en 420 habitatges.

3. Altres expedients: s'han tramitat també expedients sancionadors per assetjament immobiliari (27 expedients), per sobreocupació (16 expedients), per incompliment del deure d'oferta de lloguer social (6 expedients); sancionadors segons l'article 3 del decret llei 1/2015 (19 expedients), per infrahabitatge (10 expedients), d'expropiació de la llei 4/2016 (18 expedients), i sancionadors per manca d'inscripció en el Registre d'Habitatges Buits (8 expedients).

Cens d'habitatges buits

El cens d'habitatges buits ha tingut com principal objectiu identificar els habitatges buits existents a la ciutat per tal de fomentar-ne la incorporació al mercat a través de la Borsa d'Habitatges de Lloguer Assequible de Barcelona, o el programa de cessió d'habitatges buits.

En les tres fases del projecte, l'actuació de l'equip de camp s'ha centrat en una llista d'habitatges potencialment buits:

- Habitatges sense persones empadronades, amb un consum molt baix d'aigua o sense comptador (donat de baixa).
- Habitatges propietat d'entitats financeres.

Cal assenyalar que de forma majoritària la informació recollida pel cens ha estat facilitada per la mateixa gent que resideix als habitatges o pel veïnat. En el cas concret dels habitatges que s'han identificat com a desocupats, la principal font d'informació han estat els veïns i veïnes, que solen desconèixer el temps que fa que estan desocupats o si estan en lloguer o venda.

Durant el **primer semestre de l'any 2019 s'ha tancat la tercera i última fase del cens d'Habitatges Buits**, ja iniciada l'any 2018. Durant aquest període s'han presentat també els informes i resultats dels barris que restaven pendents.

Pel que fa al treball de camp, durant el primer trimestre de l'any 2019 es va acabar amb els cinc barris que restaven pendents, emplaçats als districtes de les Corts i Sarrià - Sant Gervasi.

Taula 11.3.3. Cens d'habitatges buits

Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona, 2019

	Barris amb cens d'habitatges buits realitzats	Habitatges buits detectats	% habitatges buits als barris
Primer semestre del 2019	32(*)	3.665	0,97
Total 2016-2019	73	10.052	1,22

(*) Corresponen a la tercera fase del cens

També s'han detectat 881 habitatges d'ús turístic que no constaven com a legals i que han estat traspassats a l'Àrea d'Ecologia Urbana.

Accés a l'habitatge de protecció oficial (HPO) i gestió del parc públic

Registre de Sol·licitants d'Habitatge de Protecció Oficial

La condició per participar en els processos d'adjudicació dels habitatges protegits a la ciutat és inscriure's en el Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Barcelona (RSHPOB) www.registrehabitatgebcn.cat.

El 31 de desembre de 2019 el nombre d'unitats de convivència inscrites al Registre ascendia a 44.598, un 9% més que l'any anterior, que corresponen a 88.377 persones.

Al llarg de l'any 2019 s'han fet 600 propostes d'adjudicacions (412 d'obra nova i 188 de segones adjudicacions). Aquestes adjudicacions no es poden considerar definitives perquè és possible que un adjudicatari o adjudicatària renunciï a posteriori a l'habitatge adjudicat.

Adjudicació d'habitatges per a emergència social

Per als casos de vulnerabilitat i de pèrdua imminent de l'habitatge, el consorci disposa dels habitatges del Fons de Lloguer Social, que adjudica (en part) a través de la Mesa d'Emergències Socials de Barcelona.

Durant el 2019 s'han fet 11 reunions de la mesa, en què s'han analitzat 971 situacions de pèrdua de l'habitatge, amb la instrucció de les oficines d'habitatge. Al llarg de l'any s'han lliurat, a proposta de la mesa, 192 habitatges del Fons de Lloguer Social. Per a 11 sol·licituds, s'ha trobat una solució alternativa.

A 31 de desembre de 2019, hi ha 599 expedients estimats pendents d'assignació d'un habitatge.

El parc públic gestionat per l'IMHAB

L'IMHAB, a 31 de desembre de 2019, gestiona 7.707 habitatges de lloguer i 801 en dret de superfície.

Al llarg de l'any 2019, l'IMHAB ha efectuat un total de 383 adjudicacions: 132 adjudicacions d'habitatges d'obra nova i 251 d'habitatges en rotació.

D'altra banda, l'IMHAB té un import mitjà de lloguer de 221 €/mes, pagant el 79% dels llogaters paguen un import inferior als 300 € mensuals. A més, a les persones que no poden pagar aquestes quantitats, se'ls subvenciona el lloguer. Es tracta dels habitatges amb serveis per a gent gran (1.384) amb 3.741.268 € d'import subvencionat i dels que són contractes amb ajuts del Fons de Lloguer Social (1.014) amb 1.750.897 € d'import subvencionat.

Pel que fa a nous contractes, el 2019 se n'han signat 434.

El Servei de Prevenció, Intervenció i Mediació en Habitatges Públics (SPIMH) es va posar en marxa a finals del 2014 per actuar en els habitatges públics, protegits o gestionats en el marc d'un programa públic, fonamentalment inclosos en el Fons d'Habitatges de Lloguer Social o els susceptibles d'incloure-s'hi. Les seves funcions se centren a acompanyar les noves persones arrendatàries a integrar-se en l'entorn i la seva comunitat de veïns i veïnes, mediar en els conflictes, analitzar les dificultats per fer-se càrrec del pagament del lloguer, amb una proposta d'actuació, i fer el seguiment de la resta de condicions contractuals. *El 2019 s'han fet 710 intervencions.*

Pel que fa a reparacions, manteniment i rehabilitacions dels edificis del parc públic, la despesa ha estat de 6.847.429 €, que correspon a 5.066 habitatges.

L'IMHAB, l'any 2019, gestiona 512 locals i 3.123 places d'aparcament. 1.217 d'aquests places d'aparcament són gestionades a través del programa Aparcaquí.

A més, com a unitats internes, cal destacar les renovacions i regularitzacions de lloguers, la gestió patrimonial, l'administració de les finques, l'atenció i informació a les famílies usuàries del parc públic, els expedients contenciosos oberts a algunes d'aquestes, les inspeccions i el fons documental del mateix IMHAB.

Comunicació corporativa

Pel que fa a la comunicació, s'han dut a terme diverses accions, entre les quals destaquen les següents:

- Edició de diferents publicacions relacionades amb l'habitatge, com ara *Qüestions d'Habitatge*, número 22, centrat en la flexibilitat i igualtat de gènere en l'habitatge; i el número 23, dedicat al model de rehabilitació de la ciutat.
- També s'ha treballat en la reformulació de *Xifres d'Habitatge*, amb un nou format i sistematització de dades conjuntament amb l'Observatori de l'Habitatge de Barcelona.

Aquest projecte té per objectiu esdevenir un visor interactiu de les dades d'habitatge, deixant el format paper i analògic per convertir-se en un sistema digital interactiu.

- Revisió i reedició de la *Guia de l'habitatge*, que inclou informació sobre tots els serveis, ajuts i subvencions disponibles a la xarxa d'oficines de Barcelona.
- Coordinació de les jornades de portes obertes per visitar els pisos de l'IMHAB.
- Edició i distribució de diversos fulletons informatius a la xarxa d'oficines de l'habitatge: catàleg de serveis, borsa de lloguer, ajuts a la rehabilitació, etc. I paral·lelament, s'ha creat una xarxa de distribució sistemàtica per nodrir les oficines amb els materials vigents i la reposició d'aquests materials.
- Primera edició del Fòrum d'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (FHAR), que va aplegar centenars d'especialistes a escala estatal i internacional sobre habitatge en un auditori inèdit fins al moment. Aquest espai de trobada s'ha difós també en el primer número de la innovadora col·lecció *Diàlegs d'Habitatge*, que té per objectiu ressaltar els debats més actuals sobre aquesta temàtica. També diversos vídeos interactius i documentació en el web d'habitatge per compartir i fer més extensius els debats i resultats del Fòrum.
- Organització de l'exposició dels allotjaments de proximitat provisionals (APROP) a l'edició del Construmat. Per donar a conèixer el nou model d'allotjaments impulsat per l'Ajuntament de Barcelona s'exposen els dos models previstos, un mòdul individual i un de doble dins de l'espai expositiu de la jornada.
- Participació en el congrés *Smart City*. En el marc d'aquest congrés internacional, l'Ajuntament de Barcelona ha donat a conèixer els seus projectes més innovadors: l'Operador Metropolità d'Habitatge Assequible, les noves promocions d'habitatge, la Borsa de Lloguer i l'Observatori Metropolità d'Habitatge.
- Comunicació interna de la institució, amb eines com ara la intranet o el butlletí informatiu als membres del Consell de l'Habitatge Social de Barcelona, i també amb els treballadors de l'institut. Impuls del projecte COCHA (Compartim Coneixement d'Habitatge) per connectar els professionals dels nous instituts amb la carta de serveis de la institució i compartir així informació i projectes.
- Redacció i impuls de centenars de notícies vinculades a l'actualitat d'habitatge amb la finalitat de nodrir el web i convertint-lo en un punt de referència no solament dels serveis i ajuts municipals sinó també dels continguts i l'actualitat de l'habitatge.
- Les campanyes per promocionar els serveis vinculats als drets energètics i ajuts a la rehabilitació per difondre la informació del servei entre la ciutadania.
- Impuls d'un vídeo / visita virtual dels primers APROP construïts i acabats a Ciutat Vella, així com l'impuls d'una exposició permanent sobre els allotjaments i el seu sistema constructiu i l'eficiència energètica als baixos del mateix edifici.
- Coordinació d'un projecte de senyalització de tots els solars on es construirà habitatge públic a la ciutat per tal que la ciutadania en tingui constància.

Obra nova i adquisicions

Promocions d'obra nova

Durant l'any 2019 l'IMHAB ha lliurat una promoció amb 46 habitatges.

A més, al final de l'any 2019 l'IMHAB tenia 11 promocions d'obra nova en construcció amb un total de 571 habitatges, 10 allotjaments i 17 que estaven en projecte (amb un potencial de 1.597 habitatges i 27 allotjaments). Cal sumar-hi també 4 promocions pendents de licitar la redacció del projecte (308 habitatges) i 15 sòls per desenvolupar (868 habitatges).

Pel que fa a la promoció d'obra nova sobre sòl municipal cal tenir en consideració que durant l'any 2019 també es va lliurar 1 promoció amb 28 habitatges d'operadors. Estan en procés de licitació 3 sòls per a cohabitatge (105 habitatges), 3 sòls per a promoció d'habitatges en dret de superfície (264 habitatges), 1 sòl per promoció de lloguer assequible (54 habitatges) i 5 sòls per aportar a l'Habitatge Metropolità Barcelona (467 habitatges).

Compra d'habitatges o cessió d'usdefruit

Durant l'any 2019 s'han adquirit 213 habitatges: Un total de 195 habitatges provinents de la compra directa o de l'exercici del tanteig i retracte i 18 de la cessió d'usdefruit. El cost d'adquisició dels 195 habitatges provinents de la compra directa o tanteig i retracte ha estat de 12.410.000 €.

Aquestes finques que s'han anat comprant han hagut de rehabilitar-se, i durant el 2019 s'ha estat treballant en 12 d'elles.

■ Reptes de futur per al 2020

Per a l'any 2020, l'IMHAB es planteja els reptes següents:

Respecte a emergències socials:

- Millorar la gestió i l'eficàcia de la Mesa d'Emergències, i reduir l'augment sostingut de la llista d'espera mitjançant una anàlisi de la situació actual i les possibles millores que cal fer pel que fa als criteris i el funcionament de la mesa.
- Continuar el reforç de les actuacions a càrrec del servei SIPHO.

Respecte al parc públic:

- Augmentar la construcció d'habitatges de protecció oficial i així ajudar a atendre les necessitats d'habitatge de la població, com a principal promotor de l'Ajuntament de Barcelona. La producció industrialitzada de HPO y HD està molt connectada amb la necessitat de produir habitatge i equipaments per a les necessitats habitacionals més socials
- Continuar la tasca perquè el parc públic d'habitatges sigui majoritàriament de lloguer social, a fi d'assolir l'objectiu del Pla pel dret a l'habitatge de Barcelona 2016-2025, en què es preveu que el 80% del total de la nova promoció tingui, en el conjunt de tota la ciutat, aquest règim de tinença.
- Posar més sòl públic a la disposició de promotores socials, com ara cooperatives, a partir de nous models de tinença de l'habitatge i noves formes de convivència, incentivant així la promoció delegada en HPO assequible en cooperació amb entitats del tercer sector i/o sense afany de lucre.
- Fer ús de la modificació del Pla general metropolità (MPGM) de tanteig i retracte per a tota la ciutat, i passar a una fase qualitativa pel que fa a les compres.
- Fomentar nous models d'habitatge de protecció oficial que donin resposta als requeriments socials actuals (criteris de gènere, d'accessibilitat, eficiència, model de convivència, etc.).
- Desplegament del nou conveni subscrit des del Consorci de l'Habitatge de Barcelona amb Habitat 3 pel que fa a la cessió d'habitatges de propietaris privats.
- Ampliar el parc d'habitatges gestionats amb l'adquisició de pisos buits de grans i petits tenidors i la rehabilitació posterior que se'n fa.
- Mantenir, rehabilitar i millorar el parc públic d'habitatge actual.

Respecte a la millora en el parc privat:

- Donar continuïtat als ajuts al lloguer propis i ampliar-los, en la mesura que es pugui, segons demanda, i gestionar els que provenen de la resta d'administracions.
- Consolidar la rehabilitació com un pilar bàsic de la política d'habitatge a la ciutat (interiors d'habitatge, elements comuns i ascensors, Finques d'alta complexitat), orientant-ho cap a la cohesió social en els barris i reenfocant els ajuts cap a la promoció de la petita i mitjana empresa en un context de reactivació econòmica. Impulsar la sostenibilitat energètica en la rehabilitació.
- Reforçar i desenvolupar les línies de treball de disciplina, amb una voluntat creixent de detecció de situacions anòmales i d'adaptació a les noves normatives que es puguin desenvolupar.

En l'àmbit organitzatiu:

- Dissenyar i aplicar un model millorat de la xarxa d'oficines d'habitatge a la ciutat.
- Aplicar la millora de l'estructura organitzativa de l'IMHAB, perfeccionant-ne els processos i la gestió dels recursos.

Gerard Capó Fuentes

Gerent de l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona

Taula 11.3.4. Indicadors de producció de serveis

Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona, 2019

	2015	2016	2017	2018	2019	% d'increment 2015-2019
Serveis d'atenció a les oficines de l'habitatge						
Ciutat Vella	26.471	30.254	37.618	35.643	31.429	18,73
L'Eixample	18.776	20.775	23.360	22.912	18.553	-1,19
Sants-Montjuïc	19.730	23.347	26.922	26.083	24.731	25,35
Les Corts	10.462	10.342	13.657	16.780	16.699	59,62
Sarrià - Sant Gervasi	9.784	10.339	12.872	14.119	11.217	14,65
Gràcia	14.865	12.756	20.823	20.859	17.818	19,87
Horta-Guinardó	17.095	18.724	23.714	25.667	21.022	22,97
Nou Barris	29.831	42.238	46.871	40.309	35.690	19,64
Sant Andreu	14.138	17.792	25.558	31.711	27.090	91,61
Sant Martí	29.080	35.704	40.722	38.303	32.503	11,77
Total	190.232	222.271	272.117	272.386	236.752	24,45
Ajuts a la rehabilitació¹						
Nombre d'expedients	630	790	1.321	1.047	991	57,30
Ajuts per a la cohesió social	21	19	23	18	378	
Habitatges inclosos als expedients	10.100	12.337	18.292	14.217	8.262	-18,20
Subvenció (€)	27.484.344	25.431.084	31.425.039	32.338.957	21.047.048	-23,42
Pressupost d'obres (€)	58.616.649	72.004.837	91.300.406	89.574.449	51.318.412	-12,45
Programa d'ajuts a la instal·lació d'ascensors						
Nombre d'expedients	142	142	194	196	129	-9,15
Habitatges inclosos als expedients	1.892	1.885	2.472	2.494	1.826	-3,49
Subvenció (€)	5.812.517	5.641.537	9.149.052	7.375.660	3.983.798	-31,46
Pressupost d'obres (€)	12.731.873	12.999.025	20.076.789	17.270.464	12.529.238	-1,59
Tramitació de cèdules d'habitabilitat						
Cèdules gestionades en oficines de l'habitatge	15.991	14.738	14.925	17.597	17.361	8,57
Inspeccions d'oficines de l'habitatge	856	576	324	422	339	-60,40

Taula 11.3.4. Indicadors de producció de serveis (continuació)

Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona, 2019

	2015	2016	2017	2018	2019	% d'increment 2015-2019
Cèdules gestionades als serveis territorials	10.244	10.346	9.557	6.966	6.408	-37,45
Inspeccions de serveis territorials	184	141	217	52	67	-63,59
Registre de sol·licitants d'HPO						
Inscripcions vigents	28.238	30.637	36.577	40.896	44.598	57,94
Processos d'adjudicació de noves promocions	3	0	4	1	3	0,00
Habitatges inclosos en els processos d'adjudicació (primeres i segones adjudicacions)	532	134	265	185	379	-28,76
Acumulat d'habitatges adjudicats	4.327	4.461	4.726	4.911	5.290	22,26
Adjudicatari citats	3.864	2.644	716	1.205	939	-75,70
Mesa d'Adjudicació d'Habitatges per a Emergència Social						
Habitatges lliurats a proposta de la mesa	319	363	213	197	192	-39,81
Servei d'informació i assessorament legal en matèria d'habitatge						
Lloguer	6.768	8.392	11.375	11.315	10.222	51,03
Comunitat de propietaris	1.152	1.250	1.707	1.099	1.079	-6,34
Compra	159	125	215	98	99	-37,74
Programes de mediació						
Nombre de mediacions Ofideute	412	380	272	153	120	-70,87
Nombre de mediacions en el lloguer iniciades	485	1.087	1.556	1.520	1.273	162,47
Nombre de mediacions en el lloguer acabades	281	649	1.032	984	662	135,59
Nombre de mediacions en casos de possible assetjament immobiliari	27	45	51	35	41	51,85
Programes de captació d'habitatge privat						
Borsa d'Habitatges de Lloguer (contractes vigents)	662	633	767	867	920	38,97
Nombre d'habitatges amb contracte de lloguer signat, procedents del programa de cessió de pisos	115	112	249	238	235	104,35
Nombre d'ajuts al pagament de l'habitatge						
Prestacions per al pagament del lloguer	2.522	2.175	1.949	1.767	1.496	-40,68
Prestacions d'especial urgència	626	611	519	323	262	-58,15
Subvencions per al pagament del lloguer	2.200	3.581	4.935	5.338	4.399	99,95
Ajut del consorci, per al pagament del lloguer	2.920	2.364	2.138	1.990	2.003	-31,40
Servei de Prevenció, Intervenció i Mediació en Habitatges (SPIMH)						
Prevenció, intervenció i mediació en habitatges públics	427	435	737	1.281	710	66,28
UCER						
Unitats de convivència ateses	1.020	1.574	2.351	2.270	2.288	124,31
Ordres de llançament ateses	1.092	2.303	3.776	3.114	3.292	201,47
Casos resolts	592	769	1.362	2.088	2.000	237,84
Gestió d'habitatges públics						
Promoció Habitatges IMHAB						
Acabades	150	-	407	91	114	-24,00
En obres	498	547	254	502	550	10,44
Projectes en redacció	489	355	860	1.475	1.792	266,46
Signatures de contractes						
Adjudicació d'habitatges	407	639	532	625	434	6,63
Obra nova	239	255	198	265	132	-44,77
Habitatges en rotació	312	334	299	287	251	-19,55
Patrimoni immobiliari						
Habitatges en lloguer	6.153	6.660	7.267	7.600	7.695	25,06



Taula 11.3.4. Indicadors de producció de serveis (continuació)

Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona, 2019

	2015	2016	2017	2018	2019	% d'increment 2015-2019
Expedients de contenciosos						
Oberts	272	251	305	362	205	-24,63
Tancats	302	253	236	283	242	-19,87
En tràmit	264	259	359	395	354	34,09
Serveis d'atenció oferts per l'oficina d'atenció	25.287	25.694	25.053	27.875	26.744	5,76
Adquisició d'habitatges						
Compra d'habitatges	69	128	185	42	198	186,96
Habitatges en finques senceres	36	72	161	38	127	252,78
Habitatges "solts"	33	56	24	4	71	115,15
Cessió d'usdefruit	-	34	103	26	18	-47,06
Visites al web						
www.bcn.cat/habitatge ²	227.159	228.183	251.247	426.601	466.140	105,20
www.consorcihabitatgebcn.cat	219.510	255.770	347.686	353.249	402.849	83,52
www.registrehabitatgebcn.cat	111.017	99.461	157.599	176.053	197.010	77,46

1. El 2019 els ajuts a la rehabilitació s'han repartit en tres convocatòries: La d'elements comuns, la de finques d'alta complexitat i la d'interiors d'habitatge de Borsa d'Habitatges de Lloguer. Les dades especificades es refereixen a la suma de les tres convocatòries resoltes.

2. De l'abril al juny del 2015 l'apartat "Habitatge" es va allotjar al web d'Hàbitat Urbà. Des del juliol del 2015 l'apartat es va allotjar al web de Drets Socials. En tots dos casos, l'adreça www.bcn.cat/habitatge es va redirigir cap a l'URL de la nova organització web www.habitatge.barcelona/ca

S'han revisat i modificat algunes dades d'anys anteriors.

Els indicadors que no tenen disponible el valor del 2015 fan la comparativa d'increment amb el primer valor disponible.

12.

Organismes consorciats



12.1. Agència de Salut Pública de Barcelona

L'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB) és un organisme autònom consorciat, amb personalitat jurídica pròpia i patrimoni independent. El va crear el Consorci Sanitari de Barcelona (CSB) en virtut del que disposa la Llei de la carta municipal de Barcelona, com a fruit de l'acord entre l'Ajuntament de Barcelona i la Generalitat de Catalunya, i es vincula funcionalment a l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI.

L'Agència és l'interlocutor únic en matèria de salut pública de la ciutat, i concentra totes les competències de la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona en aquest camp.

■ Missió

L'Agència de Salut Pública de Barcelona dirigeix i gestiona els centres i serveis de salut pública de la ciutat per encàrrec de l'Ajuntament de Barcelona i de la Generalitat de Catalunya. La seva raó de ser és vetllar per la salut de les persones residents a Barcelona i els seus visitants.

■ Entorn

Tot i les dificultats del context, s'han ampliat les aportacions econòmiques de l'Ajuntament de Barcelona per reforçar la feina de millora de la salut en barris desfavorits i altres aspectes prioritaris, i s'han preservat les de la Generalitat de Catalunya. També s'han mantingut les inversions a càrrec del finançament municipal, cosa que ha permès un tancament equilibrat del pressupost de l'Agència i unes perspectives estables per al proper any.

■ Recursos

El pressupost liquidat de l'ASPB del 2019 pel que fa a ingressos ha estat de **31.778.211,02 €**, corresponent als drets reconeguts i liquidats. La majoria d'aquests procedeixen de les transferències econòmiques fetes per l'Ajuntament de Barcelona i la Generalitat de Catalunya, en un percentatge del 63,36% i 26,33%, respectivament, sobre el total.

Taula 12.1.1. Liquidació del pressupost

Agència de Salut Pública de Barcelona, 2019

Despeses	(€)	%
Personal	15.140.557,73	48,76
Béns i serveis	13.625.681,19	43,88
Transferències corrents	822.116,50	2,65
Inversió i transferències de capital	1.160.647,79	3,74
Passius financers	0,00	0,00
Despeses financeres	299.853,21	0,97
Total	31.048.856,42	100,00
Ingressos	(€)	%
Aportacions de l'Ajuntament de Barcelona	20.134.040,05	63,36
Aportacions i contractes de serveis de la Generalitat de Catalunya	8.368.420,52	26,33
Transferències corrents i subvencions de l'Estat	173.215,92	0,55
Altres transferències	272.097,00	0,86
Altres ingressos propis i patrimonials	2.830.437,53	8,91
Total	31.778.211,02	100,00

Aquesta informació és pressupostària i no economicofinancera; per tant, no coincidirà amb la del compte de resultats.

Les transferències de l'Ajuntament de Barcelona integren (aportació municipal, aportació Organismes Autònoms, Ajuntament de Barcelona, subvenció de capital PIM).

Pel que fa al pressupost liquidat de despeses, és a dir, de les obligacions reconegudes, el capítol més important correspon al de personal, amb **15.140.557,73 €**, seguit del de compra de béns corrents i serveis amb **13.625.681,19 €**.

El nombre de persones treballadores a 31 de desembre de 2019 era de **305**, sense incloure el personal adscrit per la Generalitat. L'edat mitjana era de **47** anys i un **70%** eren dones.

■ Activitat

Les funcions de l'ASPB es desglossen en un catàleg de serveis que es revisa i actualitza periòdicament i que aprova la Junta de Govern. L'ASPB desplega la seva activitat en 11 grans àmbits d'actuació i 47 línies de treball, el resum de les quals és a la taula d'indicadors de producció.

Els grans àmbits d'actuació són els següents:

- Sistemes d'informació sanitària, mitjançant els quals es recullen i analitzen les dades de salut dels ciutadans i les ciutadanes de Barcelona.
- Vigilància i control epidemiològic de les malalties transmissibles, brots epidèmics i malalties relacionades amb la feina.
- Vigilància i control ambiental dels riscos que poden suposar un perill per a la salut.
- Vigilància i control d'aliments i d'establiments alimentaris de la ciutat amb vista a garantir la seguretat alimentària per als consumidors.
- Vigilància i control de les plagues urbanes.
- Laboratori de Salut Pública, que dona suport analític als programes de vigilància i control dels aliments, les aigües i l'aire establerts per les autoritats sanitàries. Els serveis analítics del Laboratori de Salut Pública també estan a disposició d'empreses i clients particulars.
- Prevenció de la malaltia, amb especial rellevància de les activitats preventives que s'integren en la praxi assistencial, com el cribratge de càncer de mama o el programa de vacunacions escolars.
- Promoció de la salut de les persones, tant en l'àmbit individual com col·lectiu, a través de programes i accions en els vessants assistencial, educatiu i laboral.
- Atenció de les drogodependències amb accions de prevenció del consum de drogues i alcohol i programes de tractament i de reducció de danys per a persones consumidores.
- Exercici de l'autoritat sanitària, fent complir la normativa vigent en el camp del control ambiental, els aliments i els establiments alimentaris.
- Projectes externs.
- Recerca i docència.

■ Actuacions i esdeveniments rellevants

Sistemes d'informació sanitària

Un dels principals productes dels diversos sistemes d'informació sanitària és l'informe de salut de la ciutat "La salut a Barcelona" que s'elabora cada any. És una eina clau per millorar el coneixement sobre els determinants de salut que afecten la població i, a partir d'aquí, planificar i dissenyar

intervencions de salut i orientar les polítiques de salut basades en l'evidència. D'altra banda, durant l'any s'han actualitzat diverses eines al servei dels sistemes d'informació i se n'han publicat i difós diversos productes i informes, a més d'elaborar treballs orientats a avaluar l'impacte en la salut de diversos programes i polítiques municipals.

Vigilància epidemiològica i intervenció

La vigilància epidemiològica de les malalties transmissibles i la intervenció en la investigació i el control de brots epidèmics es fa en estreta col·laboració amb els serveis assistencials de salut de la ciutat i els responsables del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya. El servei ha consolidat els canvis aplicats recentment, i està explorant quina és la millor manera d'integrar els seus sistemes d'informació amb els de Catalunya, sense perdre capacitat de resposta i d'anàlisi.

Vigilància i intervenció ambiental

Durant l'any, s'han mantingut les activitats de vigilància i control del medi hídic, les aigües de consum humà i els establiments amb risc sanitari per legionel·la, com ara piscines d'ús públic, establiments que comercialitzen plaguicides, albergs juvenils i establiments de tatuatge, pírcing i micropigmentació. Cal esmentar la tasca feta amb l'Ajuntament de Barcelona i altres actors en matèria d'interlocució i coordinació general per millorar la qualitat de l'aire amb la posada en marxa de la zona de baixes emissions, així com la resposta a riscos complexos de naturalesa ambiental com la potencial presència de dioxines al Besòs, o d'amiant al metro.

Prevençió de les malalties i promoció de la salut

S'ha consolidat el projecte de salut als barris per reduir les desigualtats en salut de la població, que n'abasta 23, i s'ha iniciat la reordenació dels serveis implicats. També es mantenen i milloren els diversos programes d'intervenció a les escoles, entre els quals destaca l'actualització del programa CANVIS i el d'habilitats parentals. S'han deixat de gestionar els carnets infantils de vacunes des de l'Agència, i s'ha mantingut la tasca de distribució vacunal.

Prevençió i atenció de les addiccions

Es mantenen els serveis de titularitat municipal d'atenció a les persones amb problemes de drogoaddicció, així com els programes de prevençió del consum. S'ha reordenat l'equip, i, juntament amb el Consorci Sanitari de Barcelona, s'explora com integrar més els CAS en el SISCAT. S'ha treballat molt intensament a Ciutat Vella, on els canvis en el tràfic de drogues han plantejat reptes importants. En l'àmbit preventiu s'està avaluant el projecte pilot de salut emocional "1, 2, 3 emoció!", i s'ha treballat per limitar els riscos derivats del negoci del joc i les apostes.

Seguretat alimentària

Les principals novetats són els esforços per avançar en la transformació digital del control alimentari a la ciutat, tot mantenint els programes de vigilància i control basats, majoritàriament, en la inspecció d'establiments alimentaris i l'anàlisi de la qualitat sanitària dels aliments que es consumeixen a la ciutat, tant des d'un punt de vista microbiològic com químic.

Laboratori de Salut Pública

El Laboratori ha seguit actualitzant i acreditant les seves línies analítiques d'aigües, aliments i ambientals, tant microbiològiques com químiques, amb la finalitat de mantenir la seva competència tècnica i la qualitat dels seus resultats per poder atendre les exigències legals pel que fa al control oficial. El volum de mostres gestionades ha superat les 36.000 d'anyals. Mantenir els compromisos pel que fa als terminis de resposta és un repte considerable, però s'ha millorat la proporció resolta dins dels terminis pel que fa a les mostres considerades urgents. Altrament, enguany ha culminat la renovació de l'equip de direcció.

Qualitat

D'acord amb els compromisos de millora de gestió dels nostres serveis, l'Agència s'ha sotmès a l'avaluació externa EFQM, en la qual ha assolit una puntuació 400+. A més, manté les certificacions de les normes ISO 9001 de qualitat i OSHAS 18001 de salut i seguretat en el treball. En el monitoratge que es fa del grau de satisfacció de les persones interlocutores de l'Agència (en bona part directives de serveis públics que configuren la seva clientela) s'aprecien nivells elevats de satisfacció.

Recerca i docència

S'ha reforçat l'equip de suport a la recerca, treballant per impulsar-la en un context canviant. S'han seguit portant a terme projectes de recerca que ajuden a fer les tasques de salut pública basades en la ciència, i se n'han publicat els resultats en revistes professionals. Es mantenen convenis de col·laboració amb universitats per contribuir a la formació i docència en salut pública a Catalunya.

Eines de gestió

S'ha implantat el registre electrònic ARIADNA a l'Agència, i se n'ha millorat l'adaptació digital. S'ha introduït una eina de gestió de la demanda als serveis transversals, en la qual se n'ha millorant la resposta a les demandes internes. S'han mantingut i ampliat les accions de protecció de les dades personals i de resposta als actuals requisits legals. S'ha treballat per respondre a les peticions d'accés a la informació pública rebudes que es concentren en aspectes d'exercici de l'autoritat sanitària, que han portat a revisar els actuals sistemes d'informació per tal de poder-les respondre amb més agilitat.

Avenç en canvis organitzacionals

Els darrers anys, l'ASPB ha impulsat un model d'organització TEAL a través del grup Planter, que promou l'autoorganització, més plenitud, i la percepció d'un sentit evolutiu a la feina. Hi ha sis grups de treball que han desenvolupat projectes concrets, entre els quals ha destacat la jornada celebrada al mes d'abril. Al mateix temps, avança el pla intern per incorporar les desigualtats socials en tota la cartera de serveis de l'ASPB.

■ Reptes de futur per al 2020

Per a l'any 2020, l'ASPB es planteja els reptes següents:

- Respondre al repte fenomenal que planteja l'epidèmia de la Covid-19 reordenant part de l'activitat temporalment, de manera conjunta amb l'Ajuntament, el Departament de Salut i el Consorci Sanitari de Barcelona. Alhora, caldrà fer front als reptes que planteja la Covid-19 en el futur.
- Mantenir el funcionament operatiu dels serveis de salut pública confiats a l'ASPB, tirant endavant alguns canvis com ara els següents: reorganitzar els serveis que treballen en el programa Salut als Barris, treballar amb el CSB el futur del model d'atenció a les drogodependències, avaluar el Pla d'acció sobre drogues de Barcelona i preparar-ne la renovació.
- Impulsar l'avenç en les TIC en les diverses direccions de l'ASPB, sobretot per poder millorar els nostres sistemes d'informació.
- Impulsar el funcionament del treball a distància que s'ha posat en marxa durant l'epidèmia de la Covid-19.
- Participar en les prioritats polítiques definides per a la ciutat: el programa Salut als Barris, el Pla Clima, la Taula de Salut Mental i la de Salut Sexual i Reproductiva, l'Observatori d'Impactes en Salut i Qualitat de Vida de les Polítiques Municipals i el Pla d'acció conjunta per a la reducció de desigualtats socials en salut.

- Seguir impulsant el Grup Planter i el Pla de desigualtats intern.
- Participar en el Pla d'igualtat de gènere de l'Ajuntament de Barcelona i concretar-lo a l'ASPB.
- Participar en les diverses taules de l'Ajuntament o la Generalitat de Catalunya relacionades amb la nostra cartera de serveis, i contribuir a l'avaluació de les noves accions en curs.
- Treballar en el nou conveni de finançament de l'ASPB tant amb l'Ajuntament de Barcelona com amb la Generalitat de Catalunya.

Carme Borrell i Thió

Gerent de l'Agència de Salut Pública de Barcelona

Taula 12.1.2. Indicadors de producció de serveis

Agència de Salut Pública de Barcelona, 2019

	2015	2016	2017	2018	2019	% d'increment 2015-2019
Sistemes d'informació sanitària						
Sistema d'informació d'accidents de trànsit						
Casos d'urgència codificats	9.541	9.727	9.800	9.197	8.800	-7,77
Vigilància epidemiològica i intervenció						
Programa de prevenció i control de la tuberculosi						
Casos notificats i estudiats	523	513	511	417	498	-4,78
Vigilància i control de la sida/VIH i de l'hepatitis						
Declaracions de sida	79	43	42	34	29	-63,29
Declaracions de nous diagnòstics de VIH	417	374	280	228	235	-43,65
Declaracions d'hepatitis víriques	150	170	281	158	127	-15,33
Vigilància i control de la legionel·losi						
Casos de legionel·losi investigats	73	73	87	107	99	35,62
Vigilància i control d'altres malalties transmissibles						
Declaracions nominals d'altres malalties transmissibles	3.400	4.663	8.467	6.592	11.811	247,38
Vigilància de la salut ocupacional						
Informes sobre casos investigats emesos	314	337	438	341	380	21,02
Vigilància i intervenció ambiental						
Vigilància i control de les aigües de consum humà						
Controls de desinfecció de la xarxa i dipòsits	528	749	620	364	438	-17,05
Controls de qualitat de l'aigua de proveïment	194	123	111	159	286	47,42
Controls d'aixeta de consumidor	351	254	166	145	170	-51,57
Vigilància i control del medi hídic						
Controls de fonts naturals	nd	26	54	53	67	157,69
Controls d'aigües litorals	230	151	179	253	240	4,35
Controls de sorres de platges	414	574	554	511	320	-22,71
Vigilància i control d'instal·lacions de risc sanitari						
Piscines: controls sistemàtics	110	34	51	20	44	-60,00
Albergs juvenils						
Inspeccions preventives i de comprovació	76	44	58	46	28	-63,16
Instal·lacions de risc de legionel·losi						
Torres de refrigeració i condensadors evaporatius						
Inspeccions preventives i de comprovació	128	82	112	68	118	-7,81
Altres instal·lacions de risc (centres sanitaris, ACS i AFCH)						
Inspeccions preventives i de comprovació	103	195	139	114	131	27,18
Prevenció i promoció de la salut						
Programa de cribatge de càncer de mama						
Citacions de dones fetes	99.010	98.366	96.440	97.299	nd	-

Taula 12.1.2. Indicadors de producció de serveis (continuació)

Agència de Salut Pública de Barcelona, 2019

	2015	2016	2017	2018	2019	% d'increment 2015-2019
Pla de vacunació continuada						
Vacunes de la grip subministrades	280.305	285.453	274.478	263.333	303.406	8,24
Prevençió i control del tabaquisme						
Inspeccions de tabac en establiments alimentaris	6.256	6.591	5.830	5.258	5.085	-18,72
Prevençió i atenció de les addiccions						
Programes de disminució de risc en centres sociosanitaris						
Persones usuàries en actiu a la Sala Baluard	1.668	2.215	2.024	2.636	2.839	70,20
Persones usuàries en actiu a la Sala Vall d'Hebron	126	123	105	107	131	3,97
Programes de disminució de risc al carrer						
Xeringues distribuïdes	241.144	297.690	329.819	465.822	317.715	31,75
Seguretat alimentària						
Vigilància i control d'establiments alimentaris						
Inspeccions en establiments de restauració col·lectiva social	1.197	841	996	830	910	-23,98
Inspeccions en establiments de restauració col·lectiva comercial	1.913	2.839	2.333	1.753	1.699	-11,19
Propostes de resolució del RSIPAC	636	564	637	549	627	-1,42
Vigilància i control de plagues urbanes						
Vigilància i control ambiental de plagues a la via pública						
Inspeccions inicials i de seguiment de múrids	13.707	12.613	15.599	13.626	12.706	-7,30
Inspeccions inicials i de seguiment de paneroles	1.407	2.584	3.320	3.620	2.614	85,79
Inspeccions inicials i de seguiment de mosquits	898	1.170	912	1.273	1.673	86,30
Laboratori de Salut Pública						
Mostres analitzades (inclou altres mostres i controls de qualitat)	33.297	31.665	35.985	35.901	36.186	8,68
Paràmetres analitzats	516.846	509.742	571.519	621.871	565.290	9,37

Alguns valors del darrer any són provisionals. Quan no hi ha dades disponibles d'algun any, el % de canvi s'ha calculat sobre la base de quatre anys.

nd: no disponible.

Els indicadors que no tenen disponible el valor del 2015 fan la comparativa d'increment amb el primer valor disponible.

12.2.

ConSORCI de Serveis Socials de Barcelona

La Carta municipal de Barcelona, aprovada per la Llei 22/1998, de 30 de desembre, crea, en l'article 61, el Consorci de Serveis Socials de Barcelona (CSSBcn) i el defineix com un ens associatiu entre la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona, per a la gestió conjunta de les funcions, activitats i serveis establerts als articles 107 a 110 de l'esmentada llei.

El Consorci de Serveis Socials té personalitat jurídica pròpia i independent de la de les administracions consorciades, així com capacitat de ser titular de drets i obligacions, dins dels límits establerts per l'ordenament jurídic. Es regeix per uns estatuts propis i per l'esmentada Carta municipal.

L'òrgan de govern superior del Consorci és el seu Consell de Govern, presidit el 31 de desembre de 2019 per l'Honorable Senyor Conseller del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya, i actua com a vicepresidenta la Il·lustríssima Senyora Laura Pérez Castaño, quarta tinenta d'alcaldia de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI de l'Ajuntament de Barcelona.

■ Missió

La missió del Consorci és contribuir a desenvolupar i impulsar una xarxa de serveis socials i programes d'atenció especialitzada de qualitat per a tothom i, sobretot, per a aquelles persones en situació de vulnerabilitat i risc d'exclusió social a Barcelona, mitjançant la seva planificació, gestió, seguiment i avaluació, tot partint d'un model de base comunitària i en compliment dels encàrrecs de les administracions consorciades.

■ Entorn

En relació amb l'òrgan del govern del Consorci, cal mencionar els canvis que hi ha hagut en alguns dels i les membres arran dels canvis de l'equip de Govern de l'Ajuntament de Barcelona, designats i designades per Decret, l'11 de novembre, així com canvis en la representació del Departament.

L'any 2019 ha estat un any més d'activitat sense l'aprovació dels pressupostos de la Generalitat de Catalunya (els darrers aprovats foren els del 2017), fet que ha determinat i condicionat l'activitat i la gestió del Consorci (com a ens adscrit), amb tot el que comporta.

En relació amb el marc normatiu, cal esmentar que les publicacions de les ordres de convocatòria per a l'acreditació d'entitats proveïdores de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública per a la provisió de serveis socials de l'àmbit de protecció social ha influenciat en les entitats gestores de serveis.

D'altra banda, la necessitat de resposta als i les joves migrants/ades sols i soles i la manca de recursos d'habitatge existent ha seguit tenint una influència determinant principalment en el servei d'infància, la qual cosa ha generat sobreocupació als centres residencials i al servei de joves i han augmentat les llistes d'espera d'accés a recursos d'habitatge, fet que ha determinat la complexitat dels casos que s'acompanyen.

A més a més, el gran volum de sobreocupacions ha generat problemes de gestió, tant pel que fa a tresoreria com a la gestió del dia a dia en els centres d'infància dependents del Consorci.

S'ha seguit treballant de manera coordinada en l'àmbit de Comitè d'Empresa, així com amb la Direcció General de Funció Pública i Departament d'Economia i Finances, en l'adhesió del Consorci al VI Conveni Laboral de la Generalitat de Catalunya, que, no obstant això, ha acusat un cert desgast per l'acumulació d'anys treballant per assolir la fita de l'adhesió.

■ Recursos

Per desenvolupar els seus objectius, el Consorci disposa de recursos econòmics provinents de les aportacions i cessions d'ús realitzades per les administracions consorciades. Aquestes aportacions es recullen en els pressupostos d'ingressos i despeses que el Consell de Govern aprova anualment. La Gerència del Consorci eleva al Consell de Govern la liquidació del pressupost i els comptes anuals prèviament intervinguts.

Taula 12.2.1. Liquidació del pressupost¹

Consorci de Serveis Socials de Barcelona, 2019

Despeses	(€)	%
Personal	8.212.960,01	13,28
Béns i serveis	53.282.045,53	86,19
Despeses financeres	439,77	0,00
Inversió i transferències de capital	327.168,33	0,53
Total	61.822.613,64	100,00
Fonts de finançament		
Ajuntament de Barcelona	1.738.098,22	2,92
Generalitat de Catalunya	55.430.864,97	93,20
Ingressos propis (copagament)	2.035.815,29	3,88
Altres ingressos	1.661,82	0,00
Total	59.476.440,30	100,00

1. El diferencial entre ingressos i despeses s'ha finançat amb la incorporació d'un romanent de tresoreria provinent de l'exercici 2018.

Pel que fa als recursos humans, la plantilla del Consorci de Serveis Socials de Barcelona està formada per personal laboral contractat pel Consorci, així com pel personal laboral i funcionari adscrit de la Generalitat de Catalunya i de l'Ajuntament de Barcelona.

Taula 12.2.2. Recursos humans a 31 de desembre de 2019

Consorci de Serveis Socials de Barcelona, 2019

	Personal plantilla estable			Personal de suplències			Totals			% dones
	D	H	T	D	H	T	D	H	T	
Alta direcció	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0,00
Caps de servei	4	1	5	0	0	0	4	1	5	1,27
Directors/ores de centres	4	2	6	0	0	0	4	2	6	1,27
Tècnics/tècniques grup A1	12	4	16	2	0	2	14	4	18	4,43
Tècnics/tècniques grup A2	62	36	98	86	17	103	148	53	201	46,84
Administratius/ives	7	0	7	0	0	0	7	0	7	2,22
Auxiliars	32	8	40	29	9	38	61	17	78	19,30
Total CSSBcn	121	52	173	117	26	143	238	78	316	75,32

D = Dones, H = Homes, T = Total.

Durant l'any 2019 s'ha aprovat el Programa temporal de suport de la simplificació de la gestió de la dependència i el Programa temporal de suport a l'acollida i protecció de menors per una vigència de tres anys, fet que ha comportat la incorporació de 17 persones als programes esmentats.

A més a més, durant l'any 2019 l'Ajuntament de Barcelona va acordar l'aprovació de la dotació econòmica de dos nous llocs de treball amb categoria A1 en el Servei d'Administració i RH i un lloc de treball A1 en el Servei d'Atenció a Persones amb Discapacitat.

En relació amb la totalitat de la plantilla del Consorci, cal tenir en compte que, per les característiques de l'activitat d'alguns centres gestionats, es requereix la cobertura de les absències de les persones treballadores per donar l'atenció necessària durant les 24 hores els 365 dies de l'any. Aquest fet provoca una rotació d'efectius temporals molt elevada. Aquest fet, juntament amb l'ocupació que els centres han tingut durant tot l'any, ha provocat un augment considerable de persones vinculades a contractacions temporals i puntuals.

En conseqüència, durant l'any 2019 s'han realitzat 1.084 contractes de treball, dels quals la majoria han estat contractes de substitucions dels centres.

■ Activitat

Durant el 2019, el CSSBcn ha seguit gestionant els recursos i serveis d'atenció a les persones que es detallen a continuació:

Servei d'Atenció a la Infància i l'Adolescència

El 2019 el Consorci ha seguit gestionant 37 serveis residencials per a infants i adolescents en risc o amb desemparament a la ciutat de Barcelona, en els quals s'han dut a terme 1.231 atencions.

S'ha seguit fent el seguiment tècnic i la gestió del projecte "Jo torno a casa", adreçat a infants i adolescents que surten del CA o del CRAE per treballar el retorn al seu domicili. L'any 2019, en aquest programa s'han atès 25 famílies i una totalitat de 90 persones: 46 adults/adultes i 44 infants i adolescents.

D'altra banda, s'han impulsat projectes als centres que aporten una millora en la qualitat dels recursos, com són el projecte Canviem-ho, projecte de mentoria, els contes dels ninots, bones pràctiques en salut sexual i reproductiva i projectes esportius, així com formació als i les professionals dels centres.

Cal destacar que aquest any 2019 s'ha enviat una enquesta de satisfacció a les direccions de centre respecte a l'acompanyament, la supervisió tècnica i les tasques que es desenvolupen des del Servei d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, en la qual el 97% de les direccions han valorat positivament el Servei, i en què s'ha destacat el suport i l'acompanyament que reben, així com el fet de ser una administració propera i ràpida a donar resposta. La qualificació numèrica global ha estat d'un 7,9.

En relació amb el treball en xarxa, el Consorci ha continuat la coordinació amb la DGAIA i amb altres agents a través de grups de treball (educadors i educadores de carrer, coordinació amb el Servei de Mediació i Assessorament Tècnic de Justícia Juvenil, l'Oficina d'Atenció al Menor, Centre d'Atenció i Seguiment a les Drogodependències i Servei d'Orientació sobre Drogues, entre altres), i també ha fomentat la coordinació entre els centres de protecció i recursos especialitzats.

Taula 12.2.3. Atenció a la infància i adolescència en risc i desemparada

Consorci de Serveis Socials de Barcelona, 2019

	2018	2019	% d'increment
Centres d'infància i adolescència gestionats	37	37	0,00
Infants i adolescents atesos en els serveis residencials ¹	1.325	1.231	-7,09
Centre d'acolliment (CA) i centres residencials d'acció educativa (CRAE) ²	1.246	1.132	-9,15
Cases d'infants ²	36	30	-16,67
CRAE per a infants amb discapacitat ³	-	23	-
Residència maternal ³	35	33	-5,71
Pis 16-18 anys ³	8	13	62,50

1. En el cas que un infant o adolescent hagi estat en dos recursos diferents durant l'any s'ha comptabilitzat dues vegades.

2. Font : DGAIA,

3. Font : CSSB.L'any 2018, les dades del CRAE per a infants amb discapacitat estaven englobades dins de les dades de CA i CRAE.

Servei d'atenció a joves

El 2019 el CSSBcn ha gestionat 26 serveis en l'àmbit de joves: 25 recursos residencials i un centre diürn. L'últim trimestre de l'any s'han obert dos pisos per resolució d'emergència del juliol del 2019.

Amb l'aprovació del Programa temporal de suport a l'acollida i protecció de menors, l'últim trimestre de l'any s'han incorporat dos professionals a l'equip de joves, fet que ha permès oferir una millor qualitat al servei.

Durant el 2019 l'equip de professionals del servei ha començat a fer el seguiment socioeducatiu de joves extutelats, motiu pel qual ha fet les entrevistes inicials, la valoració de la situació i l'assignació de recursos en el cas que el jove iniciï el pla de treball.

En relació amb el centre diürn Dar Chabab, des del Consorci es duu a terme el suport tècnic i el seguiment del projecte.

En relació amb el treball en xarxa, el Consorci ha seguit liderant i impulsant la Xbcn, que s'ha consolidat durant el transcurs de l'any i s'han iniciat sinergies de treball elaborant projectes conjuntament entre les entitats membres de la Xarxa.

D'altra banda, a l'abril es va iniciar la Taula de Casos amb la finalitat de posar en contacte necessitats amb serveis, d'una manera ordenada i seguint una metodologia prèviament establerta. Del mes d'abril al mes de desembre s'han atès 39 casos de joves.

Taula 12.2.4. Atenció a joves vulnerables

Consorci de Serveis Socials de Barcelona, 2019

	2018	2019	% d'increment
Serveis residencials per a joves vulnerables	24	25	8,33
Places als serveis residencials	102	110	7,84
Joves atesos en els pisos del Consorci	156	160	2,56
Dones	-	34	-
Homes	-	126	-
Joves atesos al centre Dar Chabab	63	98	55,56
Seguiment socioeducatiu	-	163	-

Servei d'Atenció a les Dones Víctimes de Violència Masclista

Durant el 2019 el Consorci ha gestionat 19 recursos residencials per a dones, on s'han atès 146 persones. Cal destacar que durant el transcurs de l'any s'han posat en funcionament 9 recursos que es van traspasar el 2018 però estaven pendents d'obertura en acabar el 2018. L'obertura dels recursos ha comportat poder atendre més persones.

Respecte a la Casa d'Acollida, aquest any 10 dones i 2 infants han respost el qüestionari de satisfacció en marxar del recurs i la mitjana de satisfacció recollida és d'un 2,6 sobre 3. Als pisos de VM amb consum de tòxic s'ha assolit una valoració de 8,4 sobre 10 de valoració general del servei.

Aquest 2019 s'ha enviat a les direccions dels recursos un qüestionari de satisfacció respecte al Servei d'Atenció a les Dones Víctimes de Violència Masclista (VM) del Consorci. De les 4 direccions, han respost 3 d'elles i s'ha obtingut una mitjana de 8,6 de satisfacció del servei.

Taula 12.2.5. Atenció a les dones i als seus fills/filles

Consorci de Serveis Socials de Barcelona, 2019

	2018				2019				
	Recursos	Places	Persones ateses		Recursos	Places	Persones ateses		
			D	Fills o filles			D	H	Fills o filles
Casa d'acollida per a dones víctimes de VM	1	27	21	26	1	27	25	0	29
Pisos per a dones víctimes de VM	7	34	16	17	7	34	19	0	17
Pisos per a dones víctimes de VM i amb consum de tòxics ¹⁻²	3	14	22	2	7	12	26	0	3
Pisos per a dones víctimes de tràfic d'éssers humans ³	8	25	4	4	8	23	14	7	6

1. Un dels recursos és per a homes, i a un recurs d'urgències també s'atén homes.

2. Hi ha 2 places menys l'any 2019 respecte a l'anterior per a l'adaptació dels espais residencials en funció de les necessitats de la població atesa i per la reestructuració de l'espai per als i les professionals a fi de millorar la intervenció.

3. Hi ha 2 places menys l'any 2019 respecte a l'anterior per la redistribució de la capacitat dels pisos atesa la complexitat de les unitats familiars ateses.

Des del Servei d'Atenció a les Dones se segueix participant en espais de coordinació institucional amb l'objectiu de generar coneixement i desenvolupar propostes de millora, i també es continua impulsant la formació per als i les professionals.

Servei d'Atenció a les Persones amb Discapacitat

Aquest 2019 destaca l'execució del traspàs de la residència Mas Sauró per a persones amb discapacitat intel·lectual i trastorns de conducta i de dos centres ocupacionals. El centre ocupacional Sínia per a persones amb paràlisi cerebral i el centre obert (CO) Can Carreras per a persones amb discapacitat intel·lectual.

El Consorci ha gestionat 22 centres per a persones amb discapacitat física o intel·lectual, 3 més que l'any anterior, on s'ha atès 628 persones. En relació amb el nombre de places a les llars residència, se n'ha reduït una com a conseqüència d'una reconversió d'una habitació doble en individual per tal de millorar la qualitat de vida de les persones ateses.

Taula 12.2.6. Atenció a persones amb discapacitat

Consorci de Serveis Socials de Barcelona, 2019

	2018			2019			% d'increment			
	Recursos	Places	Persones ateses	Recursos	Places	Persones ateses			Places	Persones ateses
						D	H	Total		
Centres per a persones amb discapacitat gestionats per:	19	458	-	22	605	-	-	-	-	-
Residències	13	333	340	14	381	229	173	402	14,41	18,24
Llars residències	3	82	82	3	81	53	29	82	-1,22	0,00
Centres diürns d'atenció especialitzada	3	43	39	3	42	31	12	43	-2,33	10,26
Centres ocupacionals	-	-	-	2	101	53	48	101	-	-

Des del Servei, durant el 2019 s'ha dut a terme la primera fase de l'estudi Autodeterminació, bon tracte i satisfacció amb els serveis residencials de les persones amb diversitat funcional física que viuen en centres residencials a Barcelona.

S'han portat a terme 77 entrevistes a persones que viuen en les 4 residències i a la llar residència per a persones amb diversitat funcional física a Barcelona.

La finalitat principal de l'estudi és conèixer la percepció actual que tenen les persones en relació amb aspectes cabdals de les seves vides i que es vinculen a dimensions de qualitat de vida, així com la satisfacció amb el servei que tenen per tal de fer propostes de millora als recursos.

Des del Consorci i des del Servei d'Atenció a Persones amb Discapacitat es continua impulsant la formació en ètica aplicada en la intervenció social per tal que els professionals que acompanyen i donen suport a persones en situació de vulnerabilitat tinguin una sòlida formació en valors i introdueixin la mirada ètica en la seva praxi professional.

D'altra banda, cal mencionar que s'han seguit impulsant projectes com el de servei de teràpia assistida amb gossos, així com la participació i col·laboració en el projecte "Mi casa" i a la Xarxa d'Accessibilitat i Vida Independent de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva.

Servei d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència

El CSSBcn dona suport, en coordinació amb les administracions consorciades, al desplegament de la Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (LAPAD) a Barcelona.

Aquest 2019 ha acabat al mes de juny el pla de contingència desplegat per donar suport a l'Ajuntament de Barcelona en l'elaboració d'algunes tipologies de PIA que corresponien a atenció primària de serveis socials i s'ha aprovat el Programa temporal de suport a la gestió de la dependència i per a l'aplicació de mesures en el territori per a la simplificació de la tramitació dels PIA amb una vigència de tres anys més, que finalment s'ha implantat a ple rendiment al mes d'octubre. Aquesta aturada de 4 mesos en recursos humans destinats a l'equip d'atenció a persones en situació de dependència del CSSBcn ha comportat un endarreriment en la resolució de PIA del territori i, consegüentment, retard de l'accés de les persones en residència a les prestacions que els correspon, tot i que s'ha pogut donar respostes a les urgències i situacions de vulnerabilitat de la ciutat de Barcelona.

El nombre de primeres sol·licituds de valoració del grau de dependència registrades durant l'any 2019 ha estat de 13.140, i les valoracions efectuades han estat 11.918. Pel que fa a les sol·licituds de revisió de grau, se n'han registrat 10.457 durant l'any.

El 2019 el Consorci ha passat a gestionar i resoldre d'ofici els PIA de totes les persones que ocupen plaça pública de residència de gent gran en les residències de la Xarxa Pública de Serveis Socials i que abans gestionaven des dels centres. Prèviament a l'ingrés, el CSSBcn calcula i informa de la participació econòmica en el cost de la plaça a través dels professionals de treball social dels centres residencials en funció de la seva capacitat econòmica i grau de dependència resolt. Igualment, se segueixen gestionant d'ofici el PIA de persones que ocupen plaça acreditada amb dret a prestació econòmica vinculada mentre no accedeixen al recurs públic i el de les persones en llarga estada socio sanitària, també les persones que han causat defunció i tenien un servei pendent de resolució.

S'ha implantat aquest 2019 la gestió electrònica i eliminació del paper de tots els PIA de residència i s'envia als repositoris de la Generalitat en format PDF.

L'acumulat de PIA elaborats des del 2008 fins al desembre del 2019 pel CSSBcn és 47.032 PIA. Durant l'any 2019, s'ha resolt al Consorci 5.168 PIA. La xifra, inferior respecte al 2018, és deguda a la manca de continuïtat del pla de contingència durant els mesos de juliol a octubre d'11 persones en el servei per la gestió dels expedients de dependència de la ciutat de Barcelona.

La reestructuració de l'equip ha permès gestionar totes les tipologia de PIA indistintament com un equip únic de treball amb el personal d'estructura habitual.

Durant el 2019 l'equip del servei de dependència del Consorci ha creat l'aplicació informàtica pròpia, GDAP (Gestió de la dependència i atenció a les persones), amb l'objectiu de realitzar el PIA digital, automatitzar part de la gestió dels PIA i escurçar el termini de resolució.

D'altra banda, el Consorci ha seguit gestionant les incidències de llista d'espera i accés a residències i centres de dia de Barcelona, les ordres de pagament i trasllats de centre i l'orientació a recursos especialitzats amb necessitats sanitàries de suport o malaltia mental en gent gran. També valora l'accés prioritari i urgent a recursos de gent gran de peticions de l'ens local, els socio sanitàris o les mateixes residències i centres d'atenció diürna. Igualment, valora l'accés excepcional per a persones de menys de 65 anys a residències o centres de dia.

En relació amb el sistema residencial, el Consorci ha seguit elaborant mensualment una estadística sobre l'estat de cada una de les residències que pertanyen al sistema, és a dir, sobre el nombre de places disponibles o la llista d'espera per a l'accés al recurs públic de cada centre.

Taula 12.2.7. Atenció a persones en situació de dependència

Consorci de Serveis Socials de Barcelona, 2019

	2018	2019	% d'increment
Atencions prestades al Servei d'Informació ¹	47.307	26.398	-44,20
Sol·licituds registrades ²	13.969	13.140	-5,93
Valoracions realitzades ²	11.482	11.918	3,80
Plans individuals d'atenció (PIA) desplegats pel Consorci	6.351	5.168	-18,63

1. Font: GDAP propi. L'any 2018 les dades es recollien amb una altra eina.

2. Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. Enguany s'han actualitzat les dades de sol·licituds registrades i les valoracions efectuades des del 2011 a partir d'aquesta font.

En relació amb la coordinació institucional, durant el 2019 el Consorci ha continuat amb la coordinació de la Comissió de Residències de la Taula d'Atenció Integrada Social-Sanitària. Al mes d'octubre es va dur a terme la reunió final de tancament de propostes i s'està elaborant un informe final.

Serveis d'atenció a les persones amb drogodependències

El Consorci ha seguit gestionant durant el 2019 la comunitat terapèutica Can Puig.

S'han atès a la comunitat terapèutica 90 persones, tots homes, i hi ha hagut 69 sortides del recurs, 28 de les quals han estat altes terapèutiques, mentre que la resta han estat sortides voluntàries, expulsions o sortides per un altre motiu. Per tant, l'índex d'èxit d'estada per al 2019 és del 40,6%.

Taula 12.2.8. Atenció a persones en situació de drogodependència

Consorci de Serveis Socials de Barcelona, 2019

	2018	2019	% d'increment
Centres gestionats	1	1	-
Persones ateses en els serveis del Consorci	92	90	-2,17

Tramitació de documentació

L'assessoria jurídica del Consorci és l'encarregada de gestionar els tràmits per documentar els infants i adolescents estrangers tutelats per la DGAIA de la província de Barcelona.

Això implica diverses tasques, l'objectiu de les quals és poder resoldre la situació juridicodocumental de cada infant tutelat per l'Administració catalana.

Aquest 2019 s'han fet 1.437 tràmits, de manera que, en relació amb l'any anterior, ha augmentat el nombre de permisos de residència inicial i el nombre de renovacions de permís de residència.

Taula 12.2.9. Tramitació de documentació

Consorci de Serveis Socials de Barcelona, 2019

	2018	2019			% d'increment
		D	H	T	
Tramitacions per a persones tutelades					
Permís de residència inicial	795	83	918	1.001	9,04
Renovació del permís de residència	133	42	197	239	21,32
Excepcions del permís de treball	13	2	87	89	2,30
Cèdula	100	25	62	87	40,32
Passaport ¹	178	10	11	21	90,91
Tramitacions per a joves majors d'edat en situació de vulnerabilitat					
Renovació del permís de residència	55	6	180	186	3,33
Modificacions a residència i treball	-	-	23	23	-
Recursos	-	-	8	8	-
Circumstàncies excepcionals	-	-	82	82	-
Residència per malaltia sobreenfocada	-	-	1	1	-

1. El temps per tramitar passaports al Consolat del Marroc té una durada de 9 mesos, fet que ha influenciat que el 2019 hagin tramitat menys passaports.

■ Actuacions i esdeveniments rellevants

Com a esdeveniments més rellevants d'aquest 2019 es destaquen els següents:

- Increment de personal d'estructura del CSSBCN, amb l'aprovació del Programa temporal de suport a l'acollida i protecció de menors, el Programa temporal de suport de la simplificació de la gestió de la dependència i amb la creació de tres places de tècnic/a A1.
- Consolidació de la Xarxa de Joves de la ciutat de Barcelona, iniciant projectes conjunts.

- Seguiment i tancament del Grup de Treball Interadministratiu de Residències, per encàrrec de la Taula d'Integració Social i Sanitària.
- Aprovació de traspàs al Consorci de Serveis Socials de dues residències per a persones amb discapacitat i dotze centres ocupacionals en espera de la seva formalització per acord de Govern de la Generalitat, quan correspongui.
- Presentació del circuit d'assignació de centre educatiu per als infants i adolescents dels centres de protecció de la ciutat juntament amb el Consorci d'Educació de Barcelona, amb presència de professionals dels centres de protecció del CSSBcn i dels equips d'atenció psicopedagògica (EAP).
- Organització d'un acte en commemoració dels 50 anys de la Declaració universal de drets humans, amb participació de Begoña Roman, David Bondia, Joseba Achotegui i Núria Terribas.
- Creació de la Comissió d'Igualtat del CSSBcn i inici de l'elaboració del Pla d'igualtat.

■ Reptes de futur per al 2020

- Seguir equiparant l'estructura de RH del Consorci a les necessitats reals de professionals necessaris/àries.
- Iniciar un procés de reflexió estratègica respecte al rol del Consorci en la governabilitat i gestió dels serveis socials especialitzats de Barcelona ciutat.
- Seguir millorant el funcionament intern del Consorci en relació amb la contractació administrativa, així com el seguiment econòmic i financer.
- Apropar més el Consorci a les entitats socials gestores dels serveis socials especialitzats.
- Mantenir el rol propositiu en la planificació de polítiques públiques relacionades amb els serveis especialitzats.
- Potenciar i compartir les bones pràctiques en els serveis socials especialitzats per tal de seguir millorant la qualitat en l'atenció a les persones.
- Aprovar el Pla d'igualtat i iniciar-ne el desplegament.

■ Joan Uribe Vilarrodona

Gerent del Consorci de Serveis Socials de Barcelona

Taula 12.2.10. Indicadors de producció dels serveis

Consorci de Serveis Socials de Barcelona, 2019

	2015	2016	2017	2018	2019	% d'increment 2015-2019
Atenció a la infància i l'adolescència						
Infants i adolescents atesos en els serveis residencials	1.352	1.363	1.541	1.325	1.231	-8,95
Atenció a joves vulnerables						
Joves atesos en els pisos del Consorci	41	42	47	156	160	290,24
Joves atesos al centre Dar Chabab	-	-	64	63	98	53,13
Seguiment socioeducatiu	-	-	-	-	163	-
Atenció a les dones i als seus fills i filles						
Persones ateses als serveis d'atenció a les dones	95	87	71	112	146	53,68

Taula 12.2.10. Indicadors de producció dels serveis (continuació)

Consorci de Serveis Socials de Barcelona, 2019

	2015	2016	2017	2018	2019	% d'increment 2015-2019
Atenció a les persones amb discapacitat						
Persones ateses en centres de dia i residencials	443	446	465	461	628	41,76
Suport a l'autonomia personal i atenció a la dependència						
Persones ateses al Servei d'Informació ¹	50.678	49.845	51.305	47.307	26.398	-47,91
Sol·licituds registrades ²	10.044	11.404	11.486	13.969	13.140	30,82
Valoracions realitzades ²	7.309	9.652	11.539	11.482	11.918	63,06
PIA desplegats pel Consorci	1.470	5.353	6.813	6.351	5.168	251,56
Atenció a les persones amb drogodependència						
Persones ateses	97	95	99	92	90	-7,22

1. Font: GDAP propi. L'any 2018 les dades es recollien amb una altra eina.

2. Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. Enguany s'han actualitzat les dades de sol·licituds registrades i les valoracions efectuades des del 2011 a partir d'aquesta font.

Els indicadors que no tenen disponible el valor del 2015 fan la comparativa d'increment amb el primer valor disponible.

12.3. Consorci de l'Habitatge de Barcelona

■ Missió

El Consorci de l'Habitatge de Barcelona (CHB) és una entitat integrada per la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona que treballa per la millora dels serveis relacionats amb l'habitatge a la ciutat.

La seva finalitat és desenvolupar, en l'àmbit municipal de Barcelona, les funcions, les activitats i els serveis en matèria d'habitatge assequible que li atorga en exclusiva l'article 85 de la Carta municipal de Barcelona; concretament, s'encarrega de planificar, programar i gestionar les polítiques d'habitatge públic, en règim de propietat i de lloguer.

■ Entorn

El Consorci de l'Habitatge de Barcelona ofereix els seus serveis mitjançant la Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona, que concentren el nombre més gran possible dels serveis que sol·licita la ciutadania, en matèria d'habitatge, i faciliten tot tipus d'informació i ajuda, ajustant-se a les demandes propiciades per l'actual conjuntura.

En la mateixa línia que el consistori, el Consorci fomenta la participació i col·labora en l'execució del Pla pel dret a l'habitatge 2016-2025, amb l'aplicació de nous programes de suport i mediació davant la crisi econòmica i l'augment de les situacions d'exclusió residencial i desnonaments. Situacions que, gràcies a la denúncia social, s'han fet molt més visibles, cosa que ha obligat les administracions públiques a legislar i desenvolupar polítiques públiques per fer-hi front.

■ Recursos

El Consorci no disposa de recursos humans propis i encarrega, mitjançant els convenis corresponents, la gestió dels programes a un altre ens de l'Administració municipal: l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació (IMHAB).

Taula 12.3.1. Liquidació del pressupost

Consorci de l'Habitatge de Barcelona, 2019

Despeses (obligacions)	(€)	%
A entitats dependents de l'Ajuntament de Barcelona	7.604.186,11	21,55
Transferències corrents i de capital per subvencions i ajuts	9.842.269,47	27,89
Altres despeses i transferències	0,00	0,00
Romanents	17.840.375,34	50,56
Total	35.286.830,92	100,00
Ingressos (drets reconeguts)	(€)	%
Ajuntament de Barcelona	12.051.957,18	32,24
Generalitat de Catalunya	5.246.000,00	14,03
Altres ingressos financers	3.241,82	0,01
Institut Municipal del Paisatge Urbà i la Qualitat de Vida (IMPUQV)	3.100.000,00	8,29
Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)	2.825.397,00	7,56
Altres reintegraments d'operacions corrents	22.165,44	0,06
Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB)	10.564.548,00	28,26
Agència de l'Habitatge de Catalunya	3.571.728,97	9,55
Total	37.385.038,41	100,00

Malgrat que a les dades de liquidació d'ingressos no s'hi veu reflectit, cal tenir en compte que, pel seu funcionament, el Consorci té un volum important de romanents. En l'exercici 2019, respecte al pressupost definitiu els romanents eren de 17.840.375,34 € xifra que suposava un 51 % del total. A la taula es mostra la liquidació del Consorci de l'Habitatge de Barcelona; de les despeses es presenta la situació de les obligacions, i dels ingressos s'indiquen els drets reconeguts el 31 de desembre de 2019.

■ Activitat

El web del Consorci de l'Habitatge de Barcelona

Aquest espai d'informació sobre els serveis que ofereix el Consorci augmenta el seu nombre de visites any rere any i es troba en constant actualització per tal de facilitar a la ciutadania l'orientació per efectuar els tràmits dels ajuts i programes de suport que es proporcionen de manera presencial a la Xarxa d'Oficines de l'Habitatge. L'any 2019 el web www.consorcihabitatgebcn.cat, ha rebut 402.849 visites, un 14% més respecte al 2018.

Tant el portal de pisos de la borsa d'habitatges de lloguer com la intranet del Consell de l'Habitatge Social s'allotgen al web del Consorci. L'accés a la informació en relació amb temes d'habitatge es complementa amb la consolidació de l'espai web en temes d'habitatge (habitatge.barcelona). Un projecte que aixopluga tots els continguts d'habitatge a Barcelona i redistribueix en forma de paraigua les persones usuàries cap als continguts informatius, ja sigui a la mateixa pàgina com a d'altres pàgines, com per exemple, la del CHB o la del Registre de Sol·licitants, el portal d'habitatge de l'Àrea Metropolitana de Barcelona i altres pàgines amb temàtica sobre l'habitatge.

Consell de l'Habitatge Social de Barcelona (CHSB)

És l'òrgan consultiu i participatiu del Consorci de l'Habitatge de Barcelona sobre la política d'habitatge a la ciutat, i pretén ser un instrument de generació d'opinió, de propostes i de promoció de la seva anàlisi.

Enguany, el Consell ha seguit treballant per sumar-se als esforços de l'Ajuntament en la millora dels canals, les eines i les normatives en matèria de participació. El CHSB ha aprovat una nova normativa del Consell que només necessita un darrer procediment de vista pública que durant el 2020 es desenvoluparà, amb la qual cosa milloraran els mecanismes de participació de les persones membres i les dinàmiques organitzatives de les sessions de treball i els plenis.

Respecte als grups de treball (GT) d'aquest Consell, han estat operatius aquest any els següents: GT de pobresa energètica, GT de treball de producció industrial d'habitatge sostenible, GT de treball d'expulsió de veïns, GT de rehabilitació, GT de Taula d'Habitatge Cooperatiu i GT del Consell Sectorial d'Habitatge de Ciutat Vella. D'altra banda, s'han celebrat dues comissions permanents i un ple. Han participat 239 persones en els diferents grups de treball i reunions organitzats pel Consell durant l'any 2019.

■ Francisco Javier Burón Cuadrado

Gerent del Consorci de l'Habitatge de Barcelona



Annex 1

**Equipaments, serveis,
directoris webs i
enllaços d'interès**



A1. Equipaments, serveis.

Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI

La seu de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI acull la gerència de l'Àrea, a més de totes les direccions i departaments que en formen part. A l'edifici també hi ha l'Institut de Persones amb discapacitat i l'Institut Municipal de Serveis Socials.

Seu de l'Àrea de Drets Socials Justícia Global, Feminismes i LGTBI.

València, 344 i Pg. de Sant Joan, 75

Direcció d'Acció Social

Direcció de Serveis d'Infància, Joventut i Persones Grans

Departament de Joventut

Centre d'Informació i Assessorament per a Joves (CIAJ). Sant Oleguer, 6-8

El CIAJ és un servei municipal que, mitjançant atenció personalitzada i gratuïta, informa, orienta i assessora als i a les joves de la ciutat de Barcelona en els àmbits d'interès juvenil. El CIAJ forma part de la xarxa de punts InfoJOVE de Barcelona. Actualment, aquesta xarxa compta amb 11 equipaments distribuïts en gairebé tots els districtes de la ciutat. Tots aquests equipaments són de titularitat municipal, excepte el PIJ Calàbria, que depèn de la Generalitat de Catalunya.

Centre d'Assessorament Acadèmic per a Joves (CAAJ). Agudells, 37-45

El CAAJ és un servei municipal que informa, orienta i assessora de manera personalitzada els joves sobre l'àmbit acadèmic.

Centre de Recursos per a les Associacions Juvenils (CRAJ). Gran de Gràcia, 190-192

El CRAJ és un servei municipal, gestionat amb conveni de gestió cívica per Consell de la Joventut de Barcelona (CJB), que ofereix serveis i recursos per al coneixement i el desenvolupament del teixit associatiu juvenil de la ciutat.

Instal·lació Juvenil de Campaments Can Girona. (Santa Maria de Martorelles)

La Instal·lació Juvenil de Campaments situada a Can Girona, Santa Maria de Martorelles, és un servei que conté 3 espais per realitzar acampades de lleure infantil i juvenil amb instal·lacions i serveis incorporats.

Punt d'InfoJOVE (PIJ) de Nou Barris. Teide, 20

El PIJ de Nou Barris és un dels nou equipaments d'informació juvenil amb caràcter de Districte, gestionat pel Departament de Joventut. És un servei municipal que, mitjançant atenció personalitzada i gratuïta, informa, orienta i assessora als i a les joves del Districte de Nou Barris en els àmbits d'interès juvenil.

Centre per a famílies amb fills i filles adolescents

És un espai adreçat a les persones que exerceixen el rol parental (pares, mares o tutors) i als i les adolescents, que els ofereix recursos per a enfortir les seves habilitats personals, cognitives i comunicatives.

Punts Aquí t'escoltem

És un servei adreçat a adolescents dels 12 als 20 anys on es proporcionen eines i recursos per enfortir les seves habilitats personals i socials i fomentar el seu creixement personal. Al 2018 existeixen 8 punts a diferents districtes.

Dedeuauna

És un servei que intervé en la gestió del temps dels i les joves que no estudien ni treballen, amb l'objectiu d'orientar-los en el procés de cerca d'alternatives formatives i/o laborals. Al 2018 hi ha 2 punts d'atenció.

Punts Jove, Informa't i Participa! (servei de dinamització juvenil als centres d'educació secundària)

El Servei d'Informació i Dinamització als Centres d'Educació Secundària és un espai d'atenció presencial estable, situat al centre docent, que posa a l'abast dels i les joves i dels i les adolescents tot un seguit de recursos informatius d'interès. La concreció a cada institut d'aquest servei es realitza a partir del Punt JIP (Jove, informa't i participa!). Al 2018 hi ha 79 punts JIPS.

Sales d'estudi

Les sales d'estudi són espais de treball adaptats per a la concentració i l'estudi. Hi ha dues tipologies de sales d'estudi: les sales d'estudi permanents i les sales d'estudi puntuals.

Les sales d'estudi permanents funcionen durant tot l'any i es reforcen en èpoques d'exàmens (gener-febrer i maig-juny), ampliant l'horari habitual.

Les sales d'estudi puntuals s'obren durant els períodes d'exàmens (gener-febrer i maig-juny) per enfortir i complementar el servei de sales d'estudi en èpoques d'exàmens.

Institut Municipal de Serveis Socials

Centres de Serveis Socials (CSS)

Els serveis socials bàsics són el primer nivell del sistema públic de Serveis Socials. Atenen els ciutadans i ciutadanes de forma personalitzada i ajuden a solucionar tota mena de necessitats, tant personals com familiars, i també les d'abast comunitari. S'organitzen territorialment i estan dotats d'equips multidisciplinaris orientats a l'atenció individual -familiar i col·lectiva. Els centres de serveis socials (CSS) també treballen amb les entitats i associacions de la seva zona en projectes conjunts relacionats amb l'atenció social. D'aquesta manera contribueixen a prevenir el risc d'exclusió i enforteixen els llaços de cohesió social.

Per accedir a tots els serveis socials bàsics disponibles a la ciutat es pot demanar cita al CSS que correspongui, en funció del domicili de l'usuari o concertar entrevista prèvia al telèfon 936 197 311.

Els CSS disposen d'educadors, psicòlegs, treballadors socials i personal administratiu. Entre les seves funcions, hi ha les següents:

- Fer l'acollida i primera atenció al ciutadà.
- Avaluar les situacions de necessitat.
- Oferir informació i assessorament en relació als drets i els recursos socials.
- Dissenyar programes individuals d'atenció per a persones dependents.
- Prestar serveis d'ajuda a domicili, Tele-assistència i suport.
- Prestar serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents.
- Promoure la inserció social, laboral i educativa dels usuaris.
- Gestionar prestacions d'urgència social i determinades prestacions econòmiques.
- Dissenyar i portar a terme projectes d'atenció col·lectiva.

Ciutat Vella

1. **Barceloneta. Balboa, 11**
2. **Casc Antic.** Passeig de Picasso, 4
3. **Gòtic.** Correu vell, 5
4. **Raval Nord.** Carme, 101-109, 2a
5. **Raval Sud.** Carme, 101-109, 1a

Eixample

6. **Dreta de l'Eixample.** Pl. Tetuan, 2
7. **Fort Pienc.** Antiga carretera d'Horta, 5
8. **Nova Esquerra de l'Eixample.** Comte Borrell, 305
9. **Sagrada Família.** Mallorca, 425-433
10. **Sant Antoni.** Calàbria, 38
11. **Antiga Esquerra de l'Eixample.** Mallorca, 219, 2n

Sants-Montjuïc

12. **Poble Sec.** Roser, 15
13. **Cotxeres de Sants.** Pas Fructuós Gelabert, 2
14. **Numància.** Numància, 7-13
15. **La Marina.** Foneria, 19

Les Corts

16. **Les Corts.** Can Bruixa, 7-11
17. **Maternitat – Sant Ramon.** Travessera de les Corts, 122

Sarrià – Sant Gervasi

18. **Sant Gervasi.** Arimon, 7
19. **Sarrià.** Salvador Mundi, 4 bis

Gràcia

20. **La Salut – El Coll – Vallcarca i els Penitents.** Sagralet, 2
21. **La Vila de Gràcia.** Pl. de la Vila de Gràcia, 2
22. **Camp d'en Grassot – Gràcia Nova.** Alegre de Dalt, 5

Horta - Guinardó

23. **El Carmel.** Santuari, 27
24. **Guinardó.** Rda. Guinardó, 113-141
25. **Baix Guinardó – Can Baró.** Lepant, 387
26. **Horta.** Pl. Santes Creus, 8
27. **Vall d'Hebron.** Av. Cardenal Vidal i Barraquer, 45

Nou Barris

28. **Ciutat Meridiana-Torre Baró-Vallbona.** Av. Rasos de Peguera, 25
29. **Turó de la Peira – Can Peguera.** La Selva, 61
30. **Porta-Vilapiscina-Torrellobeta.** La Selva, 57
31. **Guineueta-Verdum-Prosperitat.** Enric Casanovas, 73-77
32. **Roquetes-Trinitat Nova-Canyelles.** Vidal i Guasch, 76-78

Sant Andreu

33. **Franja Besòs (Bon Pastor).** Estadella, 64, 3a
34. **Garcilaso.** Garcilaso, 103 4a
35. **Sant Andreu.** Paixalet, s.n.

Sant Martí

36. **Besòs.** Rambla Prim, 87-89 2a
37. **Clot-Camp de l'Arpa.** Corunya, 5-7
38. **Poblenou.** Pl. Josep Ma Huertas Claveria, 1
39. **Sant Martí – Verneda.** Pl. Eduard Torroja, 17
40. **El Parc – Vila Olímpica.** Buenaventura Muñoz, 21 3a

Serveis de menjadors d'Àpats en Companyia

El servei d'Àpats en Companyia és un servei diürn d'assistència a les activitats de la vida diària de les persones gran en situació de fragilitat.

Destinat a persones majors de 65 anys que requereixen suport per a cobrir les necessitats d'una alimentació adequada dietètica o nutricionalment, i d'un espai relacional acollidor facilitador de vincles d'amistat i de connexió amb la comunitat.

Excepcionalment podran accedir persones de 60 anys amb discapacitat reconeguda de més del 33%, o en situació de risc i necessitat social diagnosticada pels professionals dels equips d'atenció primària.

Aquests serveis estan adreçats a:

- Persones grans soles en risc d'aïllament social.
- Persones grans que viuen en habitatges sense condicions per cuinar.
- Persones que tot i viure en habitatges en bones condicions requereixen un seguiment dels hàbits d'alimentació, relacionals, d'higiene o de salut, fora del seu domicili.

Amb l'objectiu de:

- Complementar els plans de treball encaminats a afavorir la recuperació i el manteniment de l'autonomia personal i social de la persona gran.
- Prevenir el risc d'aïllament de les persones grans en situació de fragilitat.
- Garantir les necessitats d'una alimentació adequada dietètica o nutricionalment de la gent gran atesa.

Departament d'atenció Social a la Infància i Família.

Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

La ciutat compta amb dotze Equips d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència (EAIA), a més de l'equip central. Tots depenen funcionalment de l'Àrea.

- 1. EAIA (Equip d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència) Central.** València, 344
- 2. EAIA Raval Nord.** Nou de la Rambla, 45
- 3. EAIA Raval Sud.** Nou de la Rambla, 45
- 4. EAIA Gòtic Barceloneta.** Mirallers, 1
- 5. EAIA Casc Antic.** Comerç, 5
- 6. EAIA Eixample.** Plaça Tetuan, 2
- 7. EAIA Sants-Montjuïc.** Av. Paral·lel, 196
- 8. EAIA les Corts-Sarrià-Sant Gervasi.** Travessera de les Corts, 122
- 9. EAIA Gràcia.** Ca l'Alegre de Dalt, 5 2a planta
- 10. EAIA Horta-Guinardó.** Marina, 343
- 11. EAIA Nou Barris.** Vidal i Guasch, 76
- 12. EAIA Sant Andreu.** Segadors, 2
- 13. EAIA Sant Martí.** Corunya, 5

Espais Familiars i Centres Oberts (CO)

Els Centres Oberts són serveis d'atenció diürna, fora de l'horari escolar, que duen a terme una tasca preventiva i donen suport a l'infant perquè desenvolupi la seva personalitat, la seva socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i es compensin deficiències socioeducatives.

Ciutat Vella

- 1. CO L'Esquix.** Pl. Pons i Clerch, 4
- 2. Fundació Comtal (CO Tria).** Forn de la Fonda, 5
- 3. Càritas (CO Glamparetas).** Almirall Cervera, 10
- 4. Fundació Gabella (CO Compartir).** Rull, 9
- 5. Casal dels Infants.** Reina Amàlia, 22-29, baixos -Junta de Comerç, 165
- 6. Fundació Social del Raval - CO El Campanar.** Bisbe Laguarda, 1A-1C
- 7. AEI Raval - CO Estel d'Assís.** Rbla. Raval, 7, baixos
- 8. Fundació Joan Salvador Gavina (CO Joan Salvador Gavina).** Nou de la Rambla, 39-41

Eixample

- 9. Fundació Viarany (CO Eixample) IES Jaume Balmes-.** Pau Claris, 121
- 10. CO Ció Barjau,** Comte Borrell, 128

Sants-Montjuïc

11. **Fundació Mans a les Mans - CO El Submarí.** Foc, 100, baixos
12. **Centre Socieducatiu Poble Sec.** Poeta Cabanyes, 78-90

Les Corts

13. **CO Municipal Les Corts – Sants.** Benavent, 20-22

Horta-Guinardó

14. **CO Adsis Carmel.** Lugo, 59-61, baixos
15. **Salesians Sant Jordi (CO Martí Codolar).** Av. Cardenal Vidal i Barraquer, 8-12

Nou Barris

16. **Parròquia de Sant Bernat de Claravall (CO Ciutat Meridiana Alta Cruïlla).** Pedraforca, 2-6
17. **Càritas (CO Llops del Taga).** Av. Rasos de Peguera, 11-17, local 5
18. **Càritas (CO Torre Baró).** Trav. Castellfollit, 14
19. **Associació Educació i lleure Ubuntu.** Perafita, 48
20. **CO Pare Manel.** Góngora, 62, baixos-Favència, 244, local, baixos

Sant Andreu

21. **Parròquia Sant Joan Bosco (CO Don Bosco).** Pl. Ferran Reyes, 2
22. **Fundació Trinijove (CO Neus Puig).** Pare Pérez del Pulgar, 17
23. **Fundació Privada Cel (CO Cel).** Pg. Enric Sanchis,

Sant Martí

24. **CO Adolescents del Besòs. Casal Dels Infants. Institut Besòs**
25. **CO Municipal Sant Martí.** Huelva, 36
26. **Centre Socioeducatiu Poblenou.** Pere IV, 398, baixos

1. **Centre diari Associació Juvenil Tronada a Nou Barris.** Beret, 83
2. **Centre d'esplai Druida (Escola Mercè Rodoreda) a Nou Barris.** Vesuvi, 35

L'Ajuntament presta els serveis mitjançant equipaments de titularitat municipal i amb convenis amb entitats del tercer sector.

1. **Espai Familiar i Centre Obert Sant Martí.** Huelva, 36
2. **Espai Familiar i Centre Obert les Corts-Sants.** Benavent, 20-22

Servei de Famílies Col·laboradores. Ca l'Alegre de Dalt, 5 2a planta

El SFC és un servei que intervé per ajudar famílies que, de manera temporal, no poden atendre els seus infants i necessiten la col·laboració d'una altra família.

Departament d'Atenció Social per a la Gent Gran i per a la Promoció de l'Autonomia Personal

Centres de dia per a gent gran

Són equipaments per a l'acolliment diürn, adreçat a persones més grans de 65 anys, d'assistència a les activitats bàsiques de la vida diària (higiene personal, alimentació, mobilitat, etc.) o a la seva supervisió constant (per malaltia mental, demència, etc.). L'accés a les places es tramita directament als centres de dia, després d'haver obtingut la valoració de dependència mitjançant la Llei de l'autonomia i atenció a la dependència.

1. **Centre de Dia Casa Bloc.** Almirall Pròeixida, 1 (38 places)
2. **Centre de Dia Fort Pienc.** Sardenya, 139-147 (30 places)

Habitatges amb serveis per a gent gran

Són habitatges de 40 m2 adreçats a persones majors de 65 anys autònomes. Es tracta d'habitatges de protecció oficial de caràcter dotacional en règim de lloguer assequible, que disposen de serveis addicionals de suport a les activitats de la vida diària (suport per comprar, cuinar, netejar la casa, etc.), consergeria, direcció, suport pels petits manteniments, dinamització i Servei de Teleassistència.

L'accés als habitatges amb serveis es realitza mitjançant les Oficines d'Habitatge seguint els acords establerts entre el Consorci de l'Habitatge de Barcelona, el Patronat Municipal de l'Habitatge i l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI.

Ciutat Vella

- 1. Habitatges Santa Caterina.** Colomines, 3-5 (59 habitatges)
- 2. Habitatges Barceloneta.** Pinzón, 6-12 (81 habitatges)
- 3. Habitatges Reina Amàlia I.** Reina Amàlia, 33 (32 habitatges)
- 4. Habitatges Reina Amàlia II.** Lleialtat, 7 (64 habitatges)

Eixample

- 5. Habitatges Marqués de Campo Sagrado.** Marquès Campo Sagrado, 31-35 (38 habitatges)

Sants-Montjuic

- 6. Habitatges Bronze/Coure.** Coure, 8-10 (70 habitatges)
- 7. Habitatges Gran Via.** Gran Via de les Corts Catalanes, 120-126 (79 habitatges)

Les Corts

- 8. Habitatges Montnegre.** Montnegre, 39 (60 habitatges)

Sarrià-Sant Gervasi

- 9. Habitatges Quatre Camins.** Vista Vella, 7-9 (44 habitatges)
- 10. Habitatges Còrcega.** Còrcega, 363 (32 habitatges)

Gràcia

- 11. Habitatges Còrsega.** Còrsega, 363 (32 habitatges)

Horta-Guinardó

- 12. Habitatges Marina.** Taxdirt, 28 (65 habitatges)
- 13. Habitatges Can Travi.** Can Travi, 30 (76 habitatges)

Nou Barris

- 14. Habitatges Via Favència I.** Via Favència, 446-450 (34 habitatges)
- 15. Habitatges Via Favència II.** Via Favència, 374-376 (75 habitatges)
- 16. Habitatges Urrútia.** Pg. d'Urrutia, 5-11 (50 habitatges)
- 17. Habitatges Torre Júlia.** Via Favència, 350 (77 habitatges)

Sant Andreu

- 18. Habitatges Navas de Tolosa.** Navas de Tolosa, 310 bis (76 habitatges)
- 19. Habitatges Joan Torras.** Fernando Pessoa, 2-4 (79 habitatges)

Sant Martí

- 20. Habitatges Concili de Trento I.** Concili de Trento, 23 – Bilbao 214 (39 habitatges)
- 21. Habitatges Concili de Trento II.** Concili de Trento, 29 – Lope de Vega, 281 (39 habitatges)
- 22. Habitatges Camí Antic de València.** Camí Antic de València, 96-116 (81 habitatges)
- 23. Habitatges Glòries I.** Ciutat de Granada, 145 (47 habitatges)
- 24. Habitatges Glòries II.** Ciutat de Granada, 147-149 (58 habitatges)
- 25. Habitatges Pere IV.** Ca l'Isidret, 5 (29 habitatges)

Apartaments tutelats

Com els habitatges amb serveis, són equipaments destinats a persones més grans de 65 anys que tenen autonomia però que necessiten algun tipus de suport perquè puguin continuar fent vida independent.

Els apartaments tutelats formen part de la cartera de serveis de serveis socials i l'accés es realitza des dels Centres de Serveis Socials (CSS).

- 1. Apartaments tutelats Josep Miracle.** Pl. Bonet i Muixí, 1 (32 apartaments)
- 2. Apartaments tutelats Pau Casals.** Juan Ramón Jiménez, 4-6 1r (56 apartaments)

Residències per a gent gran

Són equipaments adreçats a acollir i atendre, de manera permanent, persones més grans de 65 anys que no poden fer les activitats bàsiques de la vida diària (higiene personal, alimentació, mobilitat, etc.) o que necessiten una supervisió constant (per malaltia mental, demència, etc.) i no compten amb el suport familiar o social per continuar vivint a casa seva. L'ingrés a les residències públiques es tramita als centres de serveis socials mitjançant la Llei de l'autonomia i atenció a la dependència.

1. **Residència Francesc Layret.** Gran Via de les Corts Catalanes, 477 (66 places)
2. **Residència Parc del Guinardó.** Garriga i Roca, 62-64 (45 places)
3. **Residència Josep Miracle.** Pl. Bonet i Muixí, 1 (50 places)
4. **Residència Fort Pienc.** Sardenya, 139-147 (137 places)

Servei de Teleassistència. Llacuna, 4a planta

El Servei de Teleassistència és un servei d'atenció domiciliària que està adreçat a les persones grans o persones amb dependència i/o discapacitat, que viuen a la ciutat de Barcelona, i que amb la tecnologia adequada, permet detectar i donar resposta a situacions d'emergència, i garantir la comunicació permanent de la persona usuària amb l'exterior.

El Servei facilita assistència a les persones usuàries de forma permanent, les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.

Departament d'Atenció Social a Persones Sense Llar o en Situació d'Exclusió Residencial

La xarxa d'equipaments per a persones vulnerables té com a objectiu l'atenció integral i de qualitat a les persones sense sostre de la ciutat, per tal que el màxim de persones que viuen al carrer puguin dur a terme un procés d'inserció social que els permeti una millor qualitat de vida, i també acompanyar aquestes persones en el seu procés de recuperació de la màxima autonomia personal.

La diversificació de centres respon a les característiques i necessitats d'aquest col·lectiu, amb diferents graus de desarrelament i problemàtica social, i constitueixen una xarxa municipal que treballa juntament amb la d'equipaments d'entitats d'iniciativa social, per tal d'enfortir la capacitat d'organització del conjunt de la ciutat.

Centres d'Acolliment Nocturn CPA

1. **Centre Primera Acollida CPA Nou Barris.** Maria Curie, 20
2. **Centre Primera Acollida Sarrià.** Císter, 20
3. **Centre Primera Acollida Zona Franca.** Carrer 60 de la Zona Franca, 9

Centres d'Acolliment Residencial d'Inserció

4. **Centre Integral Meridiana.** Av. Meridiana, 197
5. **Centre Integral Horta.** Camí de l'Església, 3
6. **Centre Residencial Can Planes.** Selva del Camp, 1
7. **Centre Residencial Creu dels Mulers.** Creu dels Mulers, 21
8. **Centre Residencial Llar Pere Barnés.** Puigxoriguer, 14-26
9. **Centre de Convalescència Santa Lluïsa de Marillac.** Sant Carles, 33
10. **Centre Residencial Hort de la Vila.** Carrer Hort de la Vila, 46
11. **CATF Navas.** Navas de Tolosa, 312
12. **Cal Muns.** Gavà, 70-72
13. **Maria Feixa.** Duana, 4

Centres de Dia

14. **Centre de Dia Meridiana.** Av. Meridiana, 197, bxs.
15. **Centre de Dia Poble-Sec.** Font Honrada, 8
16. **Centre de Dia Zona Franca.** Carrer Número 60 de la Zona Franca, 9
17. **Centre de Dia Nou Barris.** Marie Curie, 20
18. **Centre de Dia Horta.** Camí de l'Església, 3
19. **Centre de Dia Santa Lluïsa de Marillac.** Sant Carles, 33.

Equipaments d'higiene i rober

- 20. Servei d'Higiene Meridiana.** Av. Meridiana, 197
- 21. Servei d'Higiene Horta.** Camí de l'Església, 3
- 22. Servei d'Higiene Poble-Sec.** Font Honrada, 8
- 23. Servei Higiene Nou Barris.** Marie Curie, 20

Serveis d'alimentació

- 24. Menjador Social Navas.** Av. Meridiana, 238-240 bxs
- 25. Menjador Social Paral·lel.** Av. Paral·lel, 97
- 26. Equipament Integral Horta.** Camí de l'Església, 3
- 27. Menjador Social Poble-Sec.** Font Honrada, 8, 3r
- 28. Menjador Social Nou Barris.** Marie Curie, 20
- 29. Menjador Social Zona Franca.** Carrer 60 de la Zona Franca, 9
- 30. Menjador Social Meridiana.** Av. Meridiana, 197
- 31. Menjador Social La Terrasetta.** Fraternitat, 40
- 32. Menjador Social PRISBA.** Cecs de Sant Cugat, 1
- 33. Menjador Social Santa Lluïsa de Marillac.** Sant Carles, 33
- 34. Menjador Social Sant Rafael.** Pg. Vall d'Hebron, 107-117
- 35. Menjador Social Emaús.** Comte Borrell, 307
- 36. Menjador Social Canpedró.** Sant Crist, 13
- 37. Menjador Social Les Corts.** Equador, 51
- 38. Menjador Social Tanger, c/ Àlaba, 138**

Habitatges d'inclusió

Es disposa de:

- 269 places en 62 habitatges estables
- 200 places en hotels i pensions
- 50 places en 50 habitatges distribuïts per la ciutat de Primer la Il·lar (Housing First)
- 15 places *Housing First* RAIS (Hàbitat)

Departament d'Intervenció Social a l'Espai Públic

Serveis d'Inserció Social (SIS)

- 1. SIS. Serveis d'Inserció Social.** Pg. Pujades, 29
- 2. SISFA rom. Servei d'Inserció Social per a famílies rom.** Gran Via de les Corts Catalanes, 958
- 3. Servei de Gestió de Conflictes en l'Àmbit Urbà.** València, 344
- 4. Servei de Detecció de Menors no Acompanyats.** València, 344
- 5. OPAI. Oficina del Pla d'Assentaments Irregulars.** València, 344

Departament d'urgències i emergències socials

- 1. CUESB – Centre Municipal d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona.** Llacuna, 25
- 2. SEB - Servei d'Estances Breus.** Llacuna, 25
- 3. CANE – Centre d'Acolliment Nocturn d'Emergències (Centre d'allotjament nocturn).**
Passatge 2 de maig, 27

Institut Municipal de Persones amb Discapacitat

Centres de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç (CDIAP)

Són serveis que tenen com a finalitat la prevenció, detecció, diagnòstic i tractament dels trastorns de desenvolupament de la petita infància (de 0 a 6 anys) en el procés de creixement i en situacions de risc social i/o biològic.

1. **Equip Interdisciplinari per a la Petita Infància de Ciutat Vella.** Reina Amàlia, 33
2. **Equip Interdisciplinari per a la Petita Infància de Nou Barris.** Luz Casanova, 11
3. **Antena Zona Nord CDIAP EIPI Nou Barris. Casal de Barri Torre Baró.** Av. Escolapi Càncer, 5

Equip d'Assessorament Laboral (EAL). C/ València, 344

L'EAL és un servei d'Inserció laboral al mercat ordinari té com a finalitat el foment i el suport a la inserció laboral de les persones amb discapacitat, preferentment en el mercat ordinari de treball i ofereix:

- Valoració i orientació professionals
- Foment i suport de l'activitat formativa (amb recursos propis –aula oberta de l'IMPD– o aliens concertats)
- Borsa de treball i accés i suport als processos de contractació
- Programes personalitzats de suport, seguiment i animació per a la formació i la contractació
- Informació i assessorament legal i administratiu

Servei d'Atenció al Públic de l'IMPD (SAP)

El SAP és un servei d'informació especialitzada sobre discapacitat i gestió de queixes i suggeriments. També fa la tramitació de:

- Targeta de transport especial
- Targeta de tolerància d'aparcament
- Sol·licituds de subvenció de l'IVTM per a persones amb discapacitat

Servei Municipal d'Assistència Personal (SAP-BCN). València, 344

Aquest servei facilita la vida independent de les persones amb discapacitat mitjançant el finançament de la figura de l'assistent/a personal, que possibilita a les persones amb discapacitat la realització de les activitats que farien en absència de limitacions funcionals.

Pisos de transició a la vida independent

Es tracta de dos habitatges per a la millora de l'autonomia personal de persones adultes amb discapacitat intel·lectual.

- **Casa Bloc.** Almirall Proixida, 1-7

Servei públic de transport especial. c/ València, 344

És un servei complementari al transport públic regular, adreçat a persones amb mobilitat reduïda, que es pot utilitzar quan no hi ha transport públic regular adaptat disponible. És un servei de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) i l'IMPD, gestionat per l'IMPD i les empreses AMB-Informació i TCC.

Consorti d'Habitatge de Barcelona

Les oficines d'habitatge són serveis que sol·licita la ciutadania, en matèria d'habitatge, i faciliten tot tipus d'informació i ajuda, ajustant-se a les demandes propiciades per la situació socioeconòmica actual.

1. **Oficina de l'Habitatge de Ciutat Vella.** Plaça Salvador Seguí 13
2. **Oficina de l'Habitatge de l'Eixample.** Carrer d'Alí Bei, 13-15
3. **Oficina de l'Habitatge de Sants – Montjuïc.** Carrer d'Antoni de Capmany, 23
4. **Oficina de l'Habitatge de Les Corts.** Carrer del Remei, 9.
5. **Oficina de l'Habitatge de Sarrià - Sant Gervasi.** Carrer de Canet, 24

- 6. Oficina de l'Habitatge de Gràcia.** Carrer de Francisco Giner, 14
- 7. Oficina de l'Habitatge d'Horta-Guinardó.** Llobregós, 175
- 8. Oficina de l'Habitatge de Nou Barris.** Plaça Major de Nou Barris, 1
- 9. Oficina de l'Habitatge de Sant Andreu.** Carrer de Joan Torras, 49
- 10. Oficina de l'Habitatge de Sant Martí.** Rambla del Poblenou, 154
- 11. Oficina de l'Habitatge de Zona Nord.** Av. Escolapi Càncer 5

A2. Directoris webs i enllaços d'interès

Web	Domini
Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI	www.barcelona.cat/dretssocials
Serveis Socials	
Serveis Socials	www.barcelona.cat/serveissocials
Llei Dependència	www.barcelona.cat/lleiautonomiapersonal
B-MINCOME	www.barcelona.cat/bmincome
Les meves ajudes (Simulador social)	www.barcelona.cat/lesmevesajudes
Infància i Família	
Infància	www.barcelona.cat/infancia
Barcelona Família	www.barcelona.cat/familia
Vacances	www.barcelona.cat/vacances
Dia de la diversitat	www.diadeladiversitat.cat
Pregó dels infants	www.elpregodelsinfants.cat
Cicle de cinema infantil dels drets dels infants	www.cinemadretsinfants.cat/
Gent Gran	
Gent Gran	www.barcelona.cat/gentgran
Targeta rosa	www.barcelona.cat/targetarosa
Vincles BCN	www.barcelona.cat/vinclesbcn
Joventut	
Joventut	www.barcelona.cat/joventut
Pla Adolescència i Joventut 2017-2021	www.barcelona.cat/plajove
CIAJ (Assessorament per a joves)	www.barcelona.cat/ciaj
Centre de Recursos per a les Associacions Juvenils	www.barcelona.cat/craaj
Visual Sound	www.barcelona.cat/visualsound
Informa't	www.barcelona.cat/informat
Festival Brot	www.barcelona.cat/festivalbrot
BCN al món	www.barcelona.cat/bcnalmon
Agenda Joventut	www.barcelona.cat/agendajove
Participació Social	
Consell Municipal de Benestar Social (CMBS)	www.barcelona.cat/consellbenestarsocial
Consell Assessor de la Gent Gran (CAGG)	www.barcelona.cat/consellgentgran
Barcelona Inclusiva (ACBI)	www.barcelona.cat/barcelonainclusiva
Pla Inclusió Social	www.barcelona.cat/plainclusiosocial
Sóc gran i què?	www.barcelona.cat/socgranique
Premis Montserrat Roig	www.barcelona.cat/premis-montserrat-roig
Salut	
Sanitat i salut	www.barcelona.cat/salut
Barcelona ciutat cuidadora	www.barcelona.cat/ciutatcuidadora
Persones amb Discapacitat	
Barcelona Accessible	www.barcelona.cat/accessible
Feminismes i LGTBI	
Feminismes i diversitat sexual i de gènere	www.barcelona.cat/feminismes-lgtbi
Dones i feminismes	www.barcelona.cat/dones
BCN Antimasclista	www.barcelona.cat/bcnantimasclista
Diversitat sexual i de gènere	www.barcelona.cat/lgtbi

Web Domini

Immigració i Ciutat refugi

Nova ciutadania	www.barcelona.cat/novaciutadania
Barcelona Ciutat Refugi	www.barcelona.cat/ciutatrefugi
Umbra	www.barcelonal.cat/umbra
Censa't	www.barcelona.cat/censat

Drets de ciutadania

Drets de ciutadania i Diversitat	www.barcelona.cat/dretsidiversitat
BCN vs ODI	www.barcelona.cat/bcnvsodi
Oficina per la No Discriminació (OND)	www.barcelona.cat/oficina-no-discriminacio
Consell Municipal d'Immigració (CMIB)	www.barcelona.cat/consell-municipal-immigracio/

Habitatge

Habitatge	www.barcelona.cat/habitatge
Registre sol·licitants habitatge protegit (RSHPOB)	www.barcelona.cat/registrehabitatgebcn

Altres organismes consorciats

Agència Salut Pública de Barcelona	www.aspb.cat
Consorti de l'Habitatge de Barcelona	www.barcelona.cat/consorcihabitatge
Borsa d'Habitatges de Lloguer de Barcelona	http://habitatge.barcelona/borsa-pisos/
Consell Habitatge Barcelona	http://habitatge.barcelona/consell-habitatge/
Consorti de Serveis Socials de Barcelona	www.cssbcn.cat
Institut Infància i adolescència	http://institutinfancia.cat/

Enllaços d'interès

www.barcelona.cat/radars
www.barcelona.cat/labora
www.barcelona.cat/teleassistencia
www.barcelona.cat/bontractegentgran
www.barcelona.cat/pobresaenergetica
www.barcelona.cat/viatgesgentgran
www.barcelona.cat/imd
www.barcelona.cat/observatoribcn
www.barcelona.cat/revistabarcelonasocietat
<https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/ca/innovacio-social>
www.barcelona.cat/centrelgtbi