

Memòria 2020

Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI (I)



B

C

N

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

Francisco Javier Burón, gerent d'Habitatge
Laia Claverol, gerent de l'Institut Municipal de Serveis Socials
Xavier Cubells, director de Serveis d'Immigració i Refugi
Ricard Fernández, gerent de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI
Aida Guillén, directora de Serveis de Drets a la Ciutadania
Ramón Lamiel, gerent de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat
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
Olga Arisó, cap del Departament de Promoció dels Drets de les Dones i LGTBI
Carme Borrell, gerent de l'Agència de Salut Pública de Barcelona
Francisco Javier Burón, gerent d'Habitatge
Enrique Cano, cap del Departament de Promoció de les Persones Grans
Gerard Capó, gerent Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació
Carmina Català, cap del Departament de Planificació i Processos
Xavier Cubells, director de Serveis d'Immigració i Refugi
Carles Gil, cap del Departament de Promoció de la Infància
Pep Gómez, cap del Departament de Recerca i Coneixement
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
Óscar Marín, cap del Departament d'Infraestructures i Equipaments
Sergi Martí, cap del Departament de Participació Social
Barbara Melenchón, cap del Departament d'Informació i Atenció a les Dones
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
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, directora de Serveis d'Envel·liment i Cures
Eladi Torres, Institut Municipal de Serveis Socials
Joan Uribe, Consorci de Serveis Socials

Direcció i coordinació de l'edició

Txus Molar, Ramón Pablo i Pep Gómez, Departament de Recerca i Coneixement

Edició

Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feministes i LGTBI. Ajuntament de Barcelona
1a. edició: Juliol 2021
2a. edició: Desembre 2021

Presentació de la Tinenta

Recordarem l'any 2020 com un dels més difícils que hem viscut. La pandèmia de la covid-19 va colpejar la nostra ciutat amb duresa i va provocar una mortalitat que no havíem vist en dècades i un gran patiment a milers de persones i famílies. Amb la crisi sanitària va arribar una crisi econòmica i social tan greu com la del 2008 i més sobtada, que va deixar sense recursos econòmics una part considerable de la població de Barcelona. Els ERTO van aturar el cop per a les persones amb ocupacions regulars, però milers de persones que depenien de feines irregulars van perdre els seus ingressos. L'allargament de la pandèmia ha cronificat la situació: la renda mitjana a l'àrea metropolitana de Barcelona va caure més del 6% durant el 2020 i es va incrementar la desigualtat. La crisi està afectant especialment les dones, que son gairebé el 70% de les persones que demanen ajuda dels serveis socials, i les persones en situació irregular.

La pandèmia també ha posat en relleu i ha aguditzat la crisi de cures que ja patia la nostra societat. S'ha vist més clarament que mai que les dones assumeixen la gran majoria de les tasques de cures, tant a la llar com a institucions com ara residències de persones grans. Sovint ho fan en condicions d'una precarietat extrema i, en el cas de les treballadores de la llar, sense els drets laborals mínims exigibles. La pandèmia ha deixat clar que les necessitats de cura de la població no estan cobertes i que necessitem formes de garantir el dret a la cura que no passin per carregar encara més les dones. A més, la salut mental ha emergit com un tema central que mereix una atenció particular.

L'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI de l'Ajuntament de Barcelona ha respost a aquesta crisi de dimensions històriques amb una professionalitat i una entrega exemplars, que mereix l'agraïment profund de totes les persones que vivim a la ciutat. De la mà del teixit associatiu de Barcelona i posant la innovació al servei dels drets socials, els equips de l'Àrea han destacat com un personal compromès amb la seva feina, quelcom més important que mai en aquest any tan difícil. Aquesta memòria reflecteix, de manera detallada, les nombroses actuacions dutes a terme, però el record més valuós del treball de l'Àrea durant l'any 2020 el guardaran els milers de persones que heu acompanyat durant aquests mesos.

Ara que la recuperació econòmica s'inicia lentament i que el moment de màxima emergència ha passat, ha arribat l'hora d'aprofundir en projectes de llarg recorregut i en estratègies de termini mitjà i llarg a fi de continuar lluitant per una Barcelona menys desigual i on els drets socials siguin una realitat cada dia més tangible. Les treballadores i els treballadors de l'Àrea són la millor garantia de l'èxit d'aquests projectes transformadors.

Laura Pérez Castaño

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

Presentació del gerent

Es difícil parlar en passat de l'any 2020 perquè l'ombra de la pandèmia de la covid-19 que el deixarà en el nostre record no s'ha esvaït encara tot i l'èxit tant de l'esforç que ha permès obtenir diverses vacunes com de l'escut social que està recolzant l'economia i pal·liant els seus terribles efectes sobre la població. Quan encara no sabem fins a quin punt aquesta epidèmia que es va convertir en pandèmia acabarà esdevenint –o no– una endèmia, sí que podem constatar algunes coses sobre la funció que a Barcelona han jugat –i juguen– els serveis i els instituts de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI i l'ASPB.

M'atreveixo a resumir aquesta funció en una frase que val per a tot l'Ajuntament de Barcelona, especialment per a les primeres fases, les més brutals, de la pandèmia: hem estat un ajuntament obert en una ciutat tancada. Això val sobretot per als serveis essencials, entre els quals em permetreu destacar els serveis socials i els de salut, però també la resta dels que formen part de l'Àrea. I no sols això: també hem assumit tasques que sobre el paper no corresponen competencialment a l'esfera municipal, però que, davant dels problemes gravíssims de la ciutat, l'equip de govern va considerar que els havíem d'afrontar.

Destaco la rapidesa i l'eficàcia amb les quals vam treballar el control de les residències de gent gran, el muntatge de dispositius hospitalaris extraordinaris o la generació de centenars de places residencials per a persones sense llar. En tots els casos, la cooperació de les nostres professionals amb les de la resta de les àrees, amb les d'altres administracions i amb les del Tercer Sector Social ha estat i és exemplar, i segons la meva opinió s'haurien de traslladar a situacions futures no sols d'emergència, sinó de la nostra praxi ordinària.

La preeminència que en el balanç anual té la pandèmia no ens ha de fer oblidar que els 1.750 treballadors de l'Àrea i els seus instituts i els milers de persones contractades han mantingut la major part de les seves funcions, en bona part gràcies a un bon ús de les capacitats tecnològiques al nostre abast a través del teletreball, però sobretot gràcies a un esforç reeixit per adaptar els plans de treball, per a la qual cosa les facilitats extraordinàries generades legalment per a la contractació d'emergència van ser clau. Dissortadament, la sortida de l'estat d'alarma ens va detreure abans de temps i segons el meu parer incorrectament els instruments excepcionals. Igualment, els mecanismes de l'escut social de les administracions supralocals no han inclòs suports extraordinaris per fer front a les situacions de vulnerabilitat, la qual cosa deixa novament sobre les administracions locals el pes de l'atenció als col·lectius afectats. Em sembla especialment greu que no s'hagi treballat prou a través de mesures legals i dotacions financeres els problemes generats en els camps de l'habitatge, la salut mental, la violència masclista, les addiccions, les persones migrants i la pobresa energètica, en tots els quals la nostra àrea ha hagut de multiplicar esforços personals i mitjans econòmics.

I tanmateix la vida continua i els programes de l'Àrea prenen velocitat al meridià del mandat: la construcció massiva d'habitatges socials de lloguer, el Pla d'accessibilitat, el treball sobre la soledat no volguda, els serveis de cures, les superilles socials ("vilaveïnes"), els APROP i multitud d'innovacions que no puc incloure en aquesta introducció i que tenen espai, lletres i números en aquesta memòria. Només em queda demanar al lector que calculi la feina extraordinària de les dones i els homes que formen part de l'Àrea amb el convenciment que se sumarà al meu agraïment infinit a tots ells.

Ricard Fernández Ontiveros

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

Índex 1-2 Memòria 2020

1. Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI (I)

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	31
2.3. Departament de Promoció de les Persones Grans	41
3. Direcció d'Innovació Social	47
3.1. Departament de Planificació i Processos	51
3.2. Departament de Recerca i Coneixement	66
3.3. Departament de Gestió de Sistemes d'Informació	71
3.4. Departament de Participació Social	83
4. Direcció de Serveis de Recursos	95
4.1. Departament d'Administració i Personal	98
4.2. Departament d'Infraestructures i Equipaments	102
4.3. Departament de Serveis Jurídics	107
4.4. Departament de Comunicació	111
5. Direcció de Serveis de Salut	119
5.1. Departament de Salut	122
6. Direcció de Serveis d'Envel·liment i Cures	133
7. Gerència d'Habitatge i Rehabilitació	145
8. Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI	149
8.1. Departament d'Informació i d'Atenció a les Dones	158
8.2. Departament d'Atenció i Acol·lida per Violència Masclista	167
8.3. Departament de Promoció dels Drets de les Dones i LGTBI	180
9. Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi	193
10. Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania	219
11. Direcció de Serveis de Justícia Global i Cooperació Internacional	245

2. Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI (II)

Organismes autònoms	261
12. Organismes adscrits	263
12.1. Institut Municipal de Serveis Socials	265
12.2. Institut Municipal de Persones amb Discapacitat	320
12.3. Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació	332
13. Organismes consorciats	347
13.1. Agència de Salut Pública	349
13.2. Consorci de Serveis Socials	356
13.3. Consorci de l'Habitatge	366
14. Equipaments i serveis	369
15. Directoris webs i enllaços d'interès	387

Índex 1

1. Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI (I)

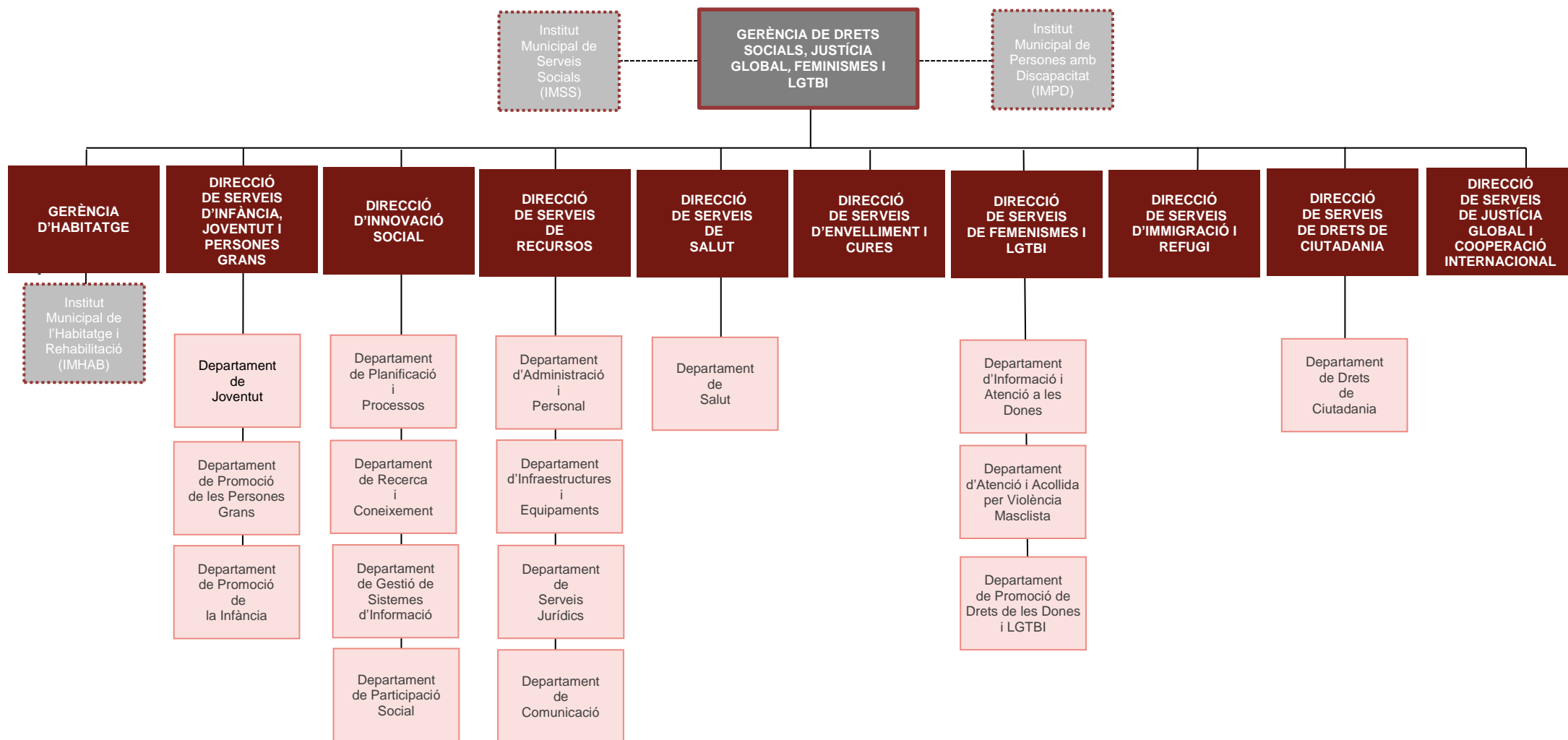
1. Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI	07
1.1. Organigrama de l'Àrea	09
1.2. Despeses de funcionament	10
1.3. Recursos humans	12
2. Direcció de Serveis d'Infància, Joventut i Persones Grans	15
2.1. Departament de Joventut	19
2.2. Departament de Promoció de la Infància	31
2.3. Departament de Promoció de les Persones Grans	41
3. Direcció d'Innovació Social	47
3.1. Departament de Planificació i Processos	51
3.2. Departament de Recerca i Coneixement	66
3.3. Departament de Gestió de Sistemes d'Informació	71
3.4. Departament de Participació Social	83
4. Direcció de Serveis de Recursos	95
4.1. Departament d'Administració i Personal	98
4.2. Departament d'Infraestructures i Equipaments	102
4.3. Departament de Serveis Jurídics	107
4.4. Departament de Comunicació	111
5. Direcció de Serveis de Salut	119
5.1. Departament de Salut	122
6. Direcció de Serveis d'Envel·liment i Cures	133
7. Gerència d'Habitatge i Rehabilitació	145
8. Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI	149
8.1. Departament d'Informació i d'Atenció a les Dones	158
8.2. Departament d'Atenció i Acollida per Violència Masclista	167
8.3. Departament de Promoció dels Drets de les Dones i LGTBI	180
9. Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi	193
10. Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania	219
11. Direcció de Serveis de Justícia Global i Cooperació Internacional	245

1.

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



1.1. Organigrama de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI 2020



1.2. Despeses de funcionament (€)

Taula 1.2.1. Liquidació del pressupost (€)

Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI, 2020

	Personal	Béns i serveis	Transferències corrents	Inversions	Transferències de capital	Total
Institut Municipal de Serveis Socials i Consorci Serveis Socials	0,00	13.312.242,41	193.338.256,76	0,00	0,00	206.650.499,17
Institut Municipal Persones Discapacitades	0,00	6.793.599,68	11.493.545,12	0,00	0,00	18.287.144,80
Direcció de Serveis de Promoció d'Infància, Joventut i Persones Grans	0,00	4.031.164,55	4.766.253,35	63.888,00	0,00	8.861.305,90
Direcció	0,00	146.754,37	0,00	0,00	0,00	146.754,37
Departament de Joventut	0,00	2.340.723,81	643.413,00	0,00	0,00	2.984.136,81
Departament de Promoció de la Infància	0,00	274.956,95	2.686.963,85	0,00	0,00	2.961.920,80
Departament de Promoció de les Persones Grans	0,00	1.268.729,42	1.435.876,50	63.888,00	0,00	2.768.493,92
Direcció d'Innovació Social	1.514.512,04	1.989.992,39	1.160.004,02	0,00	0,00	4.664.508,45
Direcció	0,00	1.131.605,76	816.470,96	0,00	0,00	1.948.076,72
Departament de Planificació i Processos	332.486,31	202.739,20	0,00	0,00	0,00	535.225,51
Departament de Recerca i Coneixement	362.971,40	201.587,72	0,00	0,00	0,00	564.559,12
Departament de Gestió de Sistemes d'Informació	373.766,45	90.078,69	6.033,06	0,00	0,00	469.878,20
Departament de Participació Social	445.287,88	363.981,02	337.500,00	0,00	0,00	1.146.768,90
Direcció de Serveis de Recursos	6.332.429,42	7.270.020,25	749.976,19	1.894.208,66	807.970,84	17.054.605,36
Departament d'Administració i Personal	6.005.750,42	140.949,84	749.976,19	0,00	0,00	6.896.676,45
Departament d'Infraestructures i Equipaments	624,95	6.934.816,21	0,00	1.894.208,66	807.970,84	9.637.620,66
Departament de Comunicació	326.054,05	194.254,20	0,00	0,00	0,00	520.308,25
Direcció de Serveis de Salut	0,00	1.418.189,26	25.184.424,08	0,00	0,00	26.602.613,34
Departament de Salut	0,00	1.418.189,26	25.184.424,08	0,00	0,00	26.602.613,34
Gerència Habitatge	0,00	450,70	15.125.485,39	0,00	0,00	15.125.936,09
Gerència	0,00	450,70	15.125.485,39	0,00	0,00	15.125.936,09
Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI	2.476.988,22	4.458.038,03	3.042.402,68	0,00	0,00	9.977.428,93
Departament d'Informació i Atenció a les Dones	1.592.966,62	2.542.318,55	1.459.692,34	0,00	0,00	5.594.977,51
Departament d'Atenció i Acollida per Violència Masclista	0,00	1.769.795,85	1.022.282,83	0,00	0,00	2.792.078,68
Departament de Promoció dels Drets de les Dones i LGTBI	884.021,60	145.923,63	560.427,52	0,00	0,00	1.590.372,75
Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi	920.839,14	7.881.035,29	2.365.739,40	0,00	0,00	11.167.613,83
Direcció	920.839,14	7.881.035,29	2.365.739,40	0,00	0,00	11.167.613,83
Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania	466.691,64	231.437,03	848.408,21	0,00	0,00	1.546.536,88
Departament de Serveis de Ciutadania	466.691,64	231.437,03	848.408,21	0,00	0,00	1.546.536,88
Direcció de Serveis Justícia Global i Cooperació Internacional	0,00	214.206,13	9.321.377,01	0,00	0,00	9.535.583,14
Direcció	0,00	214.206,13	9.321.377,01	0,00	0,00	9.535.583,14
Total	11.711.460,46	47.600.375,72	267.395.872,21	1.958.096,66	807.970,84	329.473.775,89

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

La Direcció de Serveis d'Envel·liment i Cures es va incorporar a l'Àrea durant l'exercici 2020 i pressupostàriament aquest any depen de la Direcció de Serv. de Salut. L'any 2021 dispondrà plenament del seu pressupost. 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.

Taula 1.2.2. Liquidació del pressupost (€)

Organismes Autònoms, 2020

Organismes	Personal	Béns i serveis	Despeses financeres	Transferències corrents	Inversions i transferències de capital	Total
Institut Municipal de Serveis Socials	55.886.895,39	185.814.535,69	0,00	37.922.315,44	203.665,24	279.827.411,76
Institut Municipal de Persones amb Discapacitat	4.162.737,75	2.460.736,02	45,00	6.375.233,29	17.397,68	13.016.149,74
Agència de Salut Pública	15.775.858,28	14.065.189,90	521.638,81	1.043.800,79	1.922,03	31.408.409,81
Consorti de Serveis Socials	8.751.873,17	54.737.881,80	463,83	0,00	235.494,21	63.725.713,01
Total	84.577.364,59	257.078.343,41	522.147,64	45.341.349,52	458.479,16	387.977.684,32

1.3. Recursos humans

Taula 1.3.1. Recursos humans a 31 de desembre 2020

Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI, 2020

	Directius/ves	Tècnics/ques	Suport	Total 2020	Mitjana d'edat	% dones
Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI						
Gerència	1	1	1	3	47,00	66,66
Total	1	1	1	3	47,00	66,66
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	1	1	3	50,33	100,00
Departament de Joventut	1	4	1	6	41,00	83,34
Departament de Promoció de la Infància	1	4	0	5	53,00	60,00
Departament de Promoció de les Persones Grans	1	4	0	5	50,20	60,00
Total	4	13	2	19	48,63	75,84
Direcció d'Innovació Social						
Direcció	1	6	1	8	53,87	62,50
Departament de Planificació i Processos	1	4	0	5	53,80	80,00
Departament de Recerca i Coneixement	1	3	2	6	51,50	50,00
Departament de Gestió de Sistemes d'Informació	1	3	3	7	57,00	57,14
Departament de Participació Social	1	7	1	9	52,88	44,45
Total	5	23	7	35	53,81	58,82
Direcció de Serveis de Recursos						
Direcció	1	0	1	2	52,00	100,00
Departament d'Administració i Personal	1	4	11	16	52,68	75,00
Departament d'Infraestructures i Equipaments	1	6	2	9	52,11	55,56
Departament de Serveis Jurídics	1	5	1	7	50,14	71,43
Departament de Comunicació	1	3	2	6	46,50	50,00
Total	5	18	17	40	50,69	70,40
Direcció de Serveis de Salut						
Direcció	1	0	1	2	50,50	50,00
Departament de Salut	0	13	8	21	51,71	90,48
Total	1	13	9	23	51,11	70,24

Taula 1.3.1. Recursos humans a 31 de desembre 2020 (continuació)

Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI, 2020

	Directius/ves	Tècnics/ques	Suport	Total 2020	Mitjana d'edat	% dones
Direcció de Serveis d'Envel·liment i Cures						
Direcció	1	0	0	1	62,00	100,00
Total	1	0	0	1	62,00	100,00
Gerència d'Habitatge						
Gerència	1	3	1	5	42,20	40,00
Total	1	3	1	5	42,20	40,00
Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI						
Direcció	2	2	4	8	51,42	100,00
Departament d'Atenció i Informació a les Dones	1	4	0	5	47,60	100,00
Punts d'Informació d'Atenció a les Dones	1	9	0	10	39,10	100,00
Punts d'Informació d'Atenció a les Dones- Districtes	0	17	0	17	40,88	100,00
Departament Atenció Acollida Violència Masclista	0	6	0	6	39,00	83,34
Departament Promocio de Drets de les Dones i LGTBI	1	3	0	4	52,50	100,00
Total	5	41	4	50	45,08	97,22
Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi						
Direcció	1	5	2	8	52,25	75,00
Total	1	5	2	8	52,25	75,00
Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania						
Direcció	1	5	3	9	47,44	66,66
Departament de Drets de Ciutadania	1	1	3	5	43,20	100,00
Grup OND	1	2	0	3	46,33	66,66
Total	3	8	6	17	45,66	77,77
Direcció de Serveis de Justícia Global i Cooperació Internacional						
Direcció	1	9	3	13	49,15	76,93
Total	1	9	3	13	49,15	76,93
Total Àrea	29	134	52	215	48,92	67,41
Becaris	0	0	0	9	21,00	77,78
Total general	29	134	52	224	47,80	68,20

Taula 1.3.2. Recursos humans a 31 de desembre

Organismes Autònoms, 2020

	Directius/ves	Tècnics/ques	Suport	Altres	Total 2020	Mitjana d'edat	% dones
Adscrits							
Institut Municipal de Serveis Socials	79	725	193	-	997	44,05	84,35
Institut Municipal de Persones amb Discapacitat	20	41	16	-	77	50,05	80,52
Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació ¹	15	100	98	26	239	48,95	62,44
Consortciats							
Agència de Salut Pública	-	-	-	-	308	45,00	71,10
Consortci de Serveis Socials	20	202	72	-	294	-	76,53
Consortci d'Habitatge ²	-	-	-	-	-	-	-
Total	134	1.068	379	26	1.915	-	74,99

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



Presentació de la Direcció de Serveis d'Infància, Joventut i Persones Grans

Des de la Direcció de Serveis d'Infància, Joventut i Persones Grans es treballa per desenvolupar les condicions que afavoreixin la garantia de drets i la igualtat d'oportunitats en tots els cicles de vida, posant l'accent especialment en la infància, l'adolescència, la joventut i la vellesa.

La pandèmia provocada per la covid-19 ha reforçat el valor que tenen els programes i serveis d'aquesta direcció en la promoció del benestar de les persones de la ciutat. A més, aquesta crisi també ens ha obligat a adaptar-nos a les noves circumstàncies i necessitats que s'han posat de manifest per poder fer un bon acompanyament en les transicions vitals.

Orgànicament aquesta direcció forma part de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI. Políticament depèn de la Regidoria d'Infància, Joventut, Persones Grans i Persones amb Discapacitat.

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 se centra en els àmbits acadèmic, ocupacional, d'emprenedoria, d'habitatge, d'associacionisme i de salut.
- El Departament de Promoció de les Persones Grans, que aplega els projectes, programes i serveis que fomenten la promoció social de les persones grans a la ciutat.

A més, a partir del 2020, aquesta direcció té l'encàrrec d'elaborar i impulsar una estratègia per combatre la soledat a la ciutat. I és per això que, a partir de mitjans d'aquest any, es crea una plaça adscrita a la direcció per tal de portar-la a terme.

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 accions principals que s'han dut a terme al llarg de l'any i que han estat marcades per la irrupció de la covid-19.

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. En aquest sentit s'ha avançat en el diagnòstic i la millora de la prevenció de l'abús sexual als centres cívics i també als casals infantils, ludoteques i centres oberts municipals.
- Amb relació a la participació dels infants, s'ha celebrat una jornada d'experiències innovadores de la participació dels infants adreçada als professionals municipals, que ha servit per compartir bones pràctiques en aquest àmbit.
- Adaptar el funcionament de la campanya de vacances d'estiu "T'estiu molt" al context de la pandèmia. I això ha comportat digitalitzar tràmits, com la preinscripció a les activitats i la petició d'ajuts econòmics; reajustar calendaris per afavorir les inscripcions de les famílies en un context de confinament, i adaptar l'oferta de les activitats (casals, colònies, campus Olímpia...) a les restriccions marcades per les autoritats sanitàries.

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

- Desplegar nous canals telefònics i telemàtics en els serveis d'atenció als adolescents i joves, per tal d'oferir atenció informativa, acompanyament i suport emocional i psicològic en una situació tan difícil i incerta com ha estat la pandèmia.
- Dur a terme, malgrat les dificultats del confinament, l'Enquesta de joventut 2020, que ens permetrà disposar de dades relatives als joves de la ciutat i que ens ajudarà a prendre decisions en les polítiques de joventut.
- Coorganitzar, juntament amb Barcelona Activa, la tercera edició del Saló de l'Ocupació Juvenil, conjuntament amb el BizBarcelona. Amb el lema "Reactivem Barcelona", els dos salons han sumat esforços per connectar el sector empresarial i de l'emprenedoria de la ciutat amb el talent.
- Intensificar les atencions i l'acompanyament als adolescents i les seves famílies a través del Servei per a Adolescents i Famílies (SAIF), en els moments de confinament domiciliari per donar eines i recursos davant l'ansietat, la por i la incertesa provocada per la pandèmia.

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

- Adaptar les activitats presencials adreçades a les persones grans al format digital, amb l'acompanyament necessari, atesa la situació de bretxa digital existent.
- Consolidar el servei VinclesBCN, que ha esdevingut una eina molt efectiva de comunicació amb les persones grans de la ciutat, i que ha ajudat a combatre la soledat provocada per la covid-19. Arran de la pandèmia, i per atendre les inquietuds de les persones grans confinades, el servei es va adaptar creant tres nous canals de comunicació (el sanitari, el de prevenció i seguretat i el d'acompanyament psicosocial), que han posat en contacte les persones usuàries amb professionals d'aquests àmbits que resolien dubtes i feien un acompanyament emocional.

A banda dels objectius de cadascun dels departaments, al llarg del 2020 hem estat treballant internament en l'elaboració d'una **estratègia municipal per combatre la soledat** a la ciutat de Barcelona.

Essent conscients que la soledat s'ha convertit en un problema global de les societats actuals, fins al punt de considerar-se una de les epidèmies del segle XXI, al llarg del 2020 hem treballat intensament en l'elaboració d'aquesta estratègia. I aquest treball s'ha focalitzat, principalment, en la línia de disposar d'una bona diagnosi del sentiment de soledat a la ciutat de Barcelona, d'elaborar un mapa de serveis i recursos municipals que ja estan abordant la soledat com a fenomen, d'establir aliances amb el món acadèmic i de construir una estratègia transversalment i amb el contrast d'entitats i ciutadania.

Tota aquesta tasca es concretarà en un document de planificació, que s'aprovarà al llarg del 2021 i que ens ha de permetre fer front al repte de la soledat durant la propera dècada 2020-2030.

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 2020 del Departament de Joventut.

Taula 2.1.1. Liquidació del pressupost
Departament de Joventut, 2020

Capítol	(€)	%
Béns i serveis	2.340.723,81	78,44
Transferències corrents	643.413,00	21,56
Total	2.984.136,81	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 de personal durant el primer quadrimestre que encara està pendent de cobertura. Per tant, a partir del primer quadrimestre del 2020 el Departament ha funcionat amb sis professionals. Cinc d'aquestes persones han estat dones (83%). A partir de l'abril es va incorporar fins al mes de setembre una persona provinent d'un pla municipal d'ocupació.

El Departament de Joventut disposa, a escala estructural, de quatre tècniques, un lloc de suport administratiu, i la cap del Departament de Joventut. Són les tècniques encarregades d'impulsar les polítiques de joventut i adolescència que la Direcció de Serveis d'Infància, Joventut i Persones Grans considera més oportunes, a partir de les quals es poden oferir serveis específics, serveis puntuals i programes. El Departament de Joventut coordina diferents serveis, que es troben a tots els districtes de la ciutat:

- 11 punts infoJOVE
- 80 punts d'atenció a centres d'educació secundària, punts JIP
- 9 punts "Aquí t'escoltem"
- Centre per a Famílies amb Adolescents
- 9 sales d'estudi permanents i 20 sales d'estudi puntuals
- El Centre de Recursos per a les Associacions Juvenils (CRAJ)

■ Activitat

La joventut no s'atura; els serveis de Joventut, tampoc

La irrupció de la **covid-19 al llarg de l'any 2020** ha suposat l'adaptació dels serveis amb una clara intenció: **si la joventut no s'atura, els serveis de Joventut tampoc**. La covid-19 ha estat un punt d'inflexió en la manera de prestar els serveis, que han evolucionat per estar més a prop que mai dels i les joves barcelonines.

Cal destacar que amb el decret de l'estat d'alarma, es van haver de tancar les portes de tots els espais joves i serveis de Joventut de la ciutat seguint les directrius sanitàries. Des d'aquest mateix moment, els serveis d'atenció als i les adolescents i joves van impulsar i habilitar nous canals telemàtics per prioritzar l'atenció informativa, l'acompanyament i el suport emocional i psicològic en uns moments especialment difícils i de gran incertesa també per a aquest sector de la població.

Davant la situació generada per la covid-19, al mes d'abril es va crear un **grup de treball (GT)** amb la finalitat de no deixar enrere els joves enmig d'aquest context, així com proposar accions per pal·liar les conseqüències que aquesta emergència sanitària, econòmica i social està deixant en aquest col·lectiu.

Arran d'aquesta reflexió, s'elabora un nou **paquet de mesures anomenat: "La joventut al cap 2021-2022"**. En aquesta Mesura de govern es concreten 44 noves accions, que queden estructurades en sis àmbits estratègics: educació, ocupació, participació i associacionisme, benestar, habitatge, i equipaments i serveis juvenils i que actualitzen l'actual Pla d'adolescència i joventut 2017-2021 per donar resposta a les diferents necessitats derivades de la situació de pandèmia.

Incidència de l'estat d'alarma en els equipaments i serveis juvenils

Durant l'estat d'alarma la major part dels serveis d'atenció juvenil van continuar funcionant de manera telefònica o virtual per no deixar desatesa la joventut.

Tot i això, algunes de les activitats o serveis previstos es van haver de suspendre (com ara les sales d'estudi), o se'n va modificar el calendari d'execució. Entre aquestes destaquen els festivals de creació i talent jove: el Festival Brot i el Festival Barcelona VisualSound.

També es van veure afectades les tasques del treball de camp que tot just s'havia encetat per a la realització de l'Enquesta de joventut 2020.

Els indicadors principals de l'estat d'alarma (fins al 30 de juny):

- Els **Serveis infoJOVE** va recollir 3.690 consultes i assessories telemàtiques, de les quals 857 van estar relacionades amb temàtiques de la covid-19. D'altra banda es van dur a terme 5.773 accions de dinamització grupal i comunicació telemàtica.
- El Servei per a Adolescents i Famílies (**SAIF**) va realitzar 1.481 atencions individuals telemàtiques, de les quals 989 estaven relacionades amb la covid-19. D'altra banda també es van dur a terme 97 accions grupals incorporant les del mes de juliol.
- El Centre de Recursos per les Associacions Juvenils de Barcelona (**CRAJ**) comptabilitza 706 consultes telemàtiques, 84 d'elles destinades a temàtiques relacionades amb la covid-19 i 586 accions de divulgació de coneixements sobre comunicació telemàtica.
- El programa **Dedeuauna** va continuar funcionant en format telemàtic fent un seguiment individualitzat molt intens dels diferents joves que participaven en el programa.

Transformació a la modalitat online

Durant el període de confinament els serveis de Joventut van fer més de 13.000 atencions telemàtiques. A més, per tal de reforçar l'atenció telemàtica i acompanyar als i les joves d'una manera més propera, els serveis van evolucionar i per primera vegada es van organitzar sessions en línia a través del Twitter de Joventut (@bcn_joventut) emmarcades dins "La joventut connectada", que van

acabar recollint més de 7.400 visualitzacions. A aquestes visualitzacions, també cal afegir les 9.716 autoconsultes als 37 materials informatius publicats al web de Joventut sobre l'actualitat de les temàtiques acadèmiques, laborals, de mobilitat internacional i de suport psicològic, entre d'altres.

Taula 2.1.2. Interaccions entre els i les joves i els serveis de Joventut durant el confinament

Departament de Joventut, 2020

Usos	2020
Serveis infoJOVE	9.463
Serveis d'acompanyament emocional i creixement personal	2.336
CRAJ	1.292
Visualitzacions sessions <i>online</i> "La joventut connectada"	7.400
Visites materials informatius web Joventut	9.716
Total	30.207

Les més de 30.000 interaccions entre els i les joves i els serveis de Joventut durant el confinament evidencien la importància d'aquests serveis i la necessitat de posar a l'abast dels i les joves continguts informatius accessibles i del seu interès, així com serveis d'acompanyament i escolta emocional.

La coordinació per al restabliment i l'obertura dels serveis i equipaments

Per establir els criteris de retorn per a l'obertura segura, el Departament ha mantingut reunions virtuals setmanals amb la Taula de Territori que engloba els referents de Joventut dels deu districtes que han permès coordinar la desescalada dels equipaments municipals adreçats a joves i avançar en la concreció sobre com hauria de ser l'obertura dels equipaments de proximitat, tot seguint les indicacions fixades per la Gerència Municipal a través de l'Oficina Tècnica designada a aquest efecte.

Durant la primera quinzena de juny, es va treballar internament per condicionar els espais i adaptar-los a les directrius establertes per les autoritats sanitàries.

Va ser necessari adequar amb mampares i senyalística els espais gestionats pel Departament de Joventut. En alguns casos, inclús va variar el seu horari d'atenció (horaris definitius a la web de Joventut).

Més endavant, es va treballar per reubicar esplais i caus i garantir els casals d'estiu. Una feina impulsada a través de la Taula d'Entitats de lleure educatives de base comunitària amb col·laboració del Consell de la Joventut de Barcelona (CJB).

D'aquesta manera, sota aquests paràmetres i adaptant-se a les directrius sanitàries, el dia 22 de juny van obrir amb cita prèvia els serveis d'atenció al públic de manera presencial.

- Els Espais Joves, que van potenciar els serveis i les activitats telemàtiques.
- Els punts infoJOVE i les assessories especialitzades, compaginant l'atenció individual i presencial amb la virtual.
- Els punts "Aquí t'escoltem" i el Centre per a Famílies van obrir en el seu horari habitual.
- Els punts JIP van organitzar més de 100 activitats gratuïtes per a adolescents durant el mes de juliol.
- Els terrenys d'acampada de Can Girona van tornar de nou a la seva activitat per acollir infants i joves aquest estiu.
- El 29 de juny es van reobrir les sales d'estudi amb aforament limitat i horari reduït.

Per la seva banda, els **serveis infoJOVE** de Barcelona, juntament amb el **CAAJ** (Centre d'Assessorament Acadèmic per a Joves), van activar dispositius de suport acadèmic per ajudar els joves a plantejar el seu futur acadèmic per al curs 2020-2021.

Estiu 100% adolescent. L'estiu 2020, un estiu diferent, un estiu 100% adolescent!

A l'estiu 2020, des del Departament de Joventut es va fer una aposta per l'activitat d'estiu per a adolescents, sumant recursos i esforços per una programació que aglutinés tota la oferta d'activitats organitzades des de serveis i equipaments municipals, amb la intenció de recuperar els espais grupals de relació que s'havien perdut durant el confinament i que fomenten i ajuden el benestar emocional.

El programa d'activitats "100% estiu adolescent" va oferir més de 150 activitats gratuïtes adreçades a joves de 12 a 18 anys organitzades des dels diferents serveis i equipaments juvenils municipals.

En les activitats del programa "100% estiu adolescent" van participar un total de 1.519 joves (930 noies i 589 nois), nombre que supera les dades del programa d'estiu de l'any 2019, en les quals van participar 505 joves.

Enquesta a la joventut de Barcelona 2020

L'Enquesta a la joventut de Barcelona 2020 va iniciar el seu treball de camp una setmana abans de la declaració de l'estat d'alarma.

En aquest nou paradigma, l'enquesta es va haver d'aturar, i es va aprofitar la situació per introduir o adaptar preguntes del qüestionari a la nova realitat derivada de la pandèmia. Finalment, el treball de camp de l'enquesta es va dur a terme entre els mesos de juny i juliol, en què es va arribar a les 1.407 entrevistes presencials a joves d'entre 15 i 34 anys de la ciutat (empadronats o no). Al mes de novembre es va publicar un avanç de dades amb dades relatives a l'impacte de la covid-19 en la joventut, i es va treballar en la definició de la publicació i presentació del global de dades de l'enquesta.

La publicació d'aquestes dades està prevista per al 2021.

Tercer Saló de l'Ocupació Juvenil

El Saló de l'Ocupació, previst al 2020 per al mes de març, també va haver-se de reprogramar. Finalment, del 21 al 23 de setembre va tenir lloc el Saló de l'Ocupació juntament amb el BizBarcelona, que van ocupar la totalitat del Palau 8 del recinte de Montjuïc amb un precís protocol de mides de seguretat i prevenció, elaborat per Fira de Barcelona en col·laboració amb experts en gestió de riscos i l'assessorament de l'Hospital Clínic.

Sota el lema "Reactivem Barcelona", el Saló de l'Ocupació i el BizBarcelona van sumar esforços i es van unir amb l'objectiu de connectar l'ecosistema emprendedor i empresarial de la ciutat amb el talent.

La fusió dels dos salons va tancar l'edició amb 11.635 assistents (7.123 presencials i 4.512 virtuals) i va aplegar 20 conferències, 100 tallers, 60 punts d'assessorament, 31 empreses de 10 sectors i 56 entitats col·laboradores.

Els serveis infoJOVE també van ser presents en diferents espais dels Saló (Defensa, Descobreix i Coneix), oferint atenció a les persones joves, i van fer un total de 555 atencions. El PRISMA, per la seva banda, també va participar-hi amb la ponència realitzada conjuntament amb l'Institut d'Estudis Regionals i Metropolitans de Barcelona (IERMB) "Les trajectòries laborals de la joventut a Barcelona i l'impacte de la covid-19".

"Estratègia municipal contra la soledat"

En el marc de l'Estratègia municipal contra la soledat 2020-2030 es va organitzar al mes de desembre la jornada virtual "Ens posem les ulleres: la soledat també va de joves", amb l'objectiu de reflexionar sobre el sentiment de soledat entre les persones joves.

Van participar-hi 110 professionals que treballen amb joves en acció social, ensenyament, joventut, salut i altres àmbits. Fruit d'aquesta jornada i el treball en paral·lel amb la Universitat de Girona s'està elaborant una guia adreçada a professionals de joventut que es presentarà durant el 2021 per abordar la soledat en la població juvenil.

Serveis d'informació juvenil

Xarxa infoJOVE (PIJ-JIP)

La Xarxa infoJOVE aglutina els 11 punts infoJOVE (PIJ) de l'Ajuntament de Barcelona (incloent-hi també la Oficina Jove Calàbria, de titularitat de la Generalitat) i 80 infoJOVE als instituts (punts 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. Tots aquests serveis estan gestionats per aquest Departament i els diferents districtes de Barcelona.

El total d'usos del 2020 dels serveis infoJOVE ha estat de 108.677, dels quals 61.761 es van dur a terme als punts infoJOVE.

Aquest any 2020, els JIP han donat atenció a 80 centres d'educació secundària de la ciutat en els quals s'han dut a terme 43.043 atencions o accions d'informació, dinamització, promoció de la participació i acompanyaments.

El Departament coordina els serveis infoJOVE en el marc de la Xarxa infoJOVE. Al 2020 s'han dut a terme 12 reunions de xarxa i 7 sessions de capacitatció.

Taula 2.1.3. Atencions de la Xarxa InfoJOVE

Departament de Joventut, 2020

Atencions	2019	2020	% d'increment
Punts InfoJOVE	63.478	61.761	-2,70
Dones	-	49,00%	-
Homes	-	51,00%	-
JIP (centres educatius)	76.755	43.043	-43,92
Dones	-	57,00%	-
Homes	-	43,00%	-
Total	143.403	108.677	-24.22

Assessories especialitzades infoJOVE

Al 2020 els serveis infoJOVE han ofert assessories especialitzades en temàtica acadèmica, laboral, emprenedoria, habitatge compartit i mobilitat internacional, tot adaptant-se a la situació sanitària en cada moment i compaginant l'atenció virtual amb la presencial.

Al llarg del 2020, les assessories han realitzat 8.931 atencions. Les sessions d'assessories individualitzades han augmentat un 11,5% respecte de l'any 2019.

Taula 2.1.4. Atencions en assessories especialitzades infoJOVE

Departament de Joventut, 2020

Assessoria	2020			Total
	D	H	No binari	
Acadèmica	66,00%	33,90%	0,10%	4.439
Laboral	63,00%	37,00%	0,00%	1.618
Emprenedoria	48,70%	51,30%	0,00%	415
D'habitatge compartit	68,60%	31,10%	0,30%	911
De mobilitat internacional	65,90%	34,10%	0,00%	1.548
Total	64,40%	35,50%	0,10%	8.931

D = Dones, H = Homes, T = Total.

No binari: són les persones que tenen una identitat de gènere que se situa fora de la classificació tradicional home/dona, és a dir, fora de la divisió de gèneres fixada des de l'anomenat binarisme de gènere.

Assessoria acadèmica

L'assessoria acadèmica, amb seu central al Centre d'Assessorament Acadèmic per a Joves (CAAJ), situat a l'Espai Jove Boca Nord, és el servei de referència per a la informació, l'orientació i l'assessorament en temes acadèmics dels serveis d'informació juvenil. L'assessoria ha fet 4.439 atencions i 70 activitats, 25 d'elles virtuals.

Des de l'assessoria s'han impulsat diferents dispositius i programes territorialitzats als punts infoJOVE, com ara:

- Dispositius de suport a proves, a les preinscripcions d'estudis postobligatoris i a beques, amb 2.566 usos.
- Pla B, reformulat al mes de setembre per al seu funcionament anual, amb 1.770 usos.
- Programes Decideix, Explora i Enllaça amb 191 usos.

Assessoria laboral i d'emprenedoria

L'assessoria laboral ofereix atenció en l'àmbit laboral, i està especialitzada en els processos d'inserció laboral, en el coneixement dels drets i deures laborals. En el marc de l'assessoria laboral també hi ha l'assessoria d'emprenedoria, que dona suport a les persones joves que estiguin interessades en la creació del seu propi negoci i facilita els recursos necessaris per a persones autònomes.

En la temàtica laboral, l'assessoria ha fet 1.618 atencions, que suposa un increment en les assessories individualitzades del 19% respecte del 2019, i un total de 29 activitats, 18 d'elles virtuals. Pel que fa a les dades d'Emprenedoria, s'han fet un total de 415 atencions. Les assessories individuals han augmentat un 80% respecte de l'any anterior.

A finals del 2020, des de l'assessoria també s'ha començat a liderar una comissió de treball per a la posada en marxa al 2021 del Club de la Feina, el dispositiu de suport i acompanyament a la recerca de feina dels serveis infoJOVE que sorgeix de les propostes del grup de treball "La joventut connectada".

Assessoria de mobilitat internacional

L'assessoria de mobilitat internacional és 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. L'assessoria ha fet 1.548 atencions i 15 activitats, 6 d'elles virtuals.

Al 2020 també es va mantenir l'organització del cicle d'activitats "De BCN al món i del món a BCN", que va tenir lloc del 14 al 28 d'octubre. Va consistir en 5 activitats virtuals, que van aplegar un total de 991 visualitzacions.

Així mateix, des de l'assessoria es continua treballant en estreta col·laboració amb la Xarxa Eurodesk així com en el Programa de Retorn amb Oportunitats.

Assessoria d'habitatge compartit

L'assessoria d'habitatge s'especialitza en qüestions sobre habitatge compartit i s'ofereix a tres punts infoJOVE: Nou Barris, Gràcia i Paral·lel. L'assessoria ha fet 911 atencions i 7 activitats virtuals.

Campanya In-forma't

La campanya In-forma't, prevista del 27 de gener al 25 de març de 2020, va acabar abans d'hora, el 13 de març, amb el decret de l'estat d'alarma.

Va ser organitzada des del Centre d'Assessorament Acadèmic per a Joves (CAAJ), els 11 punts InfoJOVE i els 80 punts "Jove, informa't i participa" de la ciutat.

La campanya va aglutinar 225 activitats, de les quals 82 eren activitats programades i 143 eren accions a demanda per a grups classe, amb la qual cosa va donar resposta a 61 centres educatius o entitats.

Durant la campanya es van fer 9.097 atencions, i els joves que hi van participar van valorar la campanya amb una puntuació de 9 sobre 10. L'edició 2020 també incloïa l'edició de la Guia d'estudis postobligatoris 2020-2021

PRISMA - Observatori de la Joventut

Des del PRISMA l'any 2020 s'han dut a terme accions de principalment dos eixos estratègics: el seguiment i l'avaluació del Pla d'adolescència i joventut i la posada en marxa de l'Enquesta a la joventut de Barcelona 2020.

Pel que fa al Pla d'adolescència i joventut, al mes de gener es va publicar l'informe corresponent a l'avaluació intermèdia del pla, que va tenir lloc a l'últim trimestre de 2019.

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

El CRAJ és un servei gestionat pel Consell de Joventut de Barcelona destinat a les associacions juvenils i col·lectius de joves de la ciutat, que té l'objectiu de donar suport i facilitar la seva gestió diària perquè aquestes associacions 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. En global, durant el 2020 van fer ús del CRAJ 351 entitats amb 5.007 usos.

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.

La prestació del servei de sales d'estudi, durant el 2020, s'ha vist afectada per la crisi sanitària provocada per la covid-19, tancant les sales d'estudi permanent del 13 de març fins al 29 de juny en declarar-se l'estat d'alarma i el confinament domiciliari. Pel mateix motiu, el servei de sales d'estudi puntuals no es va dur a terme al 2020. Durant el 2020 el servei de sales s'ha anat obrint i tancant en funció de les restriccions i normatives.

El nombre d'usos durant el 2020 del servei de sales d'estudi ha estat de 15.528. Concretament, els usos per modalitat han estat: les sales d'estudi permanent, de 11.859, i les sales de cap de setmana, de 3.669.

Servei per a Adolescents i Famílies (SAIF)

El Servei per Adolescents i Famílies 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.

Durant el 2020, el Servei per a Adolescents i Famílies ha continuat oferint el seu servei habitual i ha intensificat especialment l'atenció individual durant la situació de confinament domiciliari per donar eines i recursos per sostenir l'ansietat, les pors i la incertesa davant el context de pandèmia.

Aquest servei, que agrupa els punts "Aquí t'escoltem", adreçats al públic adolescent, i el Centre per a Famílies amb Adolescents, s'ha posicionat com un servei clau per donar resposta als malestars emocionals derivats de la covid-19 entre els i les adolescents.

Durant el confinament de la passada primavera, el SAIF va crear una nova línia telefònica d'atenció directa i acompanyament a adolescents i famílies amb adolescents que va donar resposta en menys de 24 hores a totes les consultes rebudes. El servei, 100% presencial en la seva conceptualització, va evolucionar cap a la nova realitat facilitant el contacte telefònic, per videotrucada o per WhatsApp, fent accessible el servei i apropant-se, així, a les demandes dels joves i les seves famílies.

El gruix dels motius de consulta entre els i les adolescents van ser les qüestions relacionades amb el malestar en l'entorn familiar i la necessitat d'atendre la seva ansietat i angoixa, així com les dificultats per relacionar-se o retrobar-se amb les amistats o familiars propers. Pel que fa a les famílies, la major part de consultes feien referència a la dificultat a l'hora de posar límits.

El SAIF també va publicar 12 materials informatius als webs de Joventut i de Famílies.

I en el marc de "La joventut connectada" també s'han dut a terme diferents activitats orientades a l'acompanyament emocional en temps de pandèmia.

Un cop superat el confinament, el SAIF ha continuat oferint el seu servei de manera presencial o telemàtica adaptant-se al context sanitari de cada moment. Ha mantingut els espais d'atenció individual i grupal, als 9 punts "Aquí t'escoltem" i al Centre per a Famílies amb Adolescents.

Taula 2.1.5. Servei per a Adolescents i Famílies (SAIF)

Departament de Joventut, 2020

Atencions	2019	2020			%
		D	H	Total	
Centre per famílies					
Atenció individualitzada	597	54,00%	46,00%	1.143	91,46
Atenció grupal	1.013	80,00%	20,00%	838	-17,28
Punts "Aquí t'escoltem"					
Atenció individualitzada	1.481	72,00%	28,00%	2.165	46,19
Atenció grupal	13.562	54,00%	46,00%	5.556	-59,03
Total	16.653	64,40%	35,50%	9.702	-41,74

D = Dones, H = Homes, T = Total.

Centre per a Famílies amb Adolescents

Durant aquest 2020, el Centre per a Famílies ha adaptat la seva atenció al context sanitari, duent a terme l'activitat de manera presencial o telemàtica segons les mesures vigents en cada moment. S'hi han recollit un total de 1.981 usos.

Pel que fa a l'atenció individual, s'ha fet 1.143 atencions individuals, en què s'ha atès 383 famílies diferents. I a l'activitat formativa/grupal s'han registrat 838 usos, de 426 persones diferents, 86 homes i 340 dones.

Punts "Aquí t'escoltem"

Els punts "Aquí t'escoltem" esdevenen l'oportunitat de proporcionar als adolescents un espai i recursos per enfortir les habilitats personals, socials, la capacitació 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 punts "Aquí t'escoltem" es distribueixen en els diferents districtes de la ciutat, en espais de trànsit d'adolescents, bàsicament espais joves, buscant la proximitat, el contacte i la implicació de la població adolescent.

Els punts "Aquí t'escoltem" desenvolupen la seva funció mitjançant l'oferta següent: pel que fa a l'espai d'atenció individual i confidencial, al 2020 s'han recollit 2.165 usos, que han atès 399 joves diferents. I pel que fa als tallers i activitats grupals, durant el 2020 hi ha hagut 5.556 usos, i hi han participat 3.950 joves diferents.

A més, aquest 2020 els punts "Aquí t'escoltem" han dut a terme la setena i vuitena edició dels **Diàlegs ATE** i que han estat els següents:

- “**La interseccionalitat en les intervencions educatives amb joves**”. Es va dur a terme al març del 2020 i hi van participar 25 professionals.
- “**Acompanyar-me per acompanyar, cuidar acompanyant**”. Es va dur a terme al desembre del 2020 i hi van participar 28 professionals.

Activitats en xarxa d'equipaments juvenils i culturals

Taula 2.1.6. Participants en els festivals

Departament de Joventut, 2020

Participants	2019	2020			Total	d'increment	%
		D	H	No binari			
Festival Barcelona VisualSound ¹	160	25,64%	70,51%	-	195	21,88	
Festival Brot ¹	47	20,00%	78,00%	2,00%	117	148,94	

1. Participant (Obres/propostes musicals).

D = Dones, H = Homes, T = Total

No binari: són les persones que tenen una identitat de gènere que se situa fora de la classificació tradicional home/dona, és a dir, fora de la divisió de gèneres fixada des de l'anomenat binarisme de gènere.

Festival Barcelona VisualSound

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.

La 17a edició del VisualSound s'havia de dur a terme entre el 16 i el 27 de març del 2020 i se'n va modificar el calendari i el format. Finalment es va celebrar en modalitat en línia entre el 9 i el 18 de desembre.

Durant el confinament es va dur a terme un concurs inspirat en l'original “2 minuts en 1 dia”, independent a la 17a edició, “2 minuts en 1 dia confinats”.

Festival Brot

Les inscripcions per participar a la 10a edició del Festival Brot van tenir lloc de l'1 de febrer a l'1 de març de 2020. Estava previst que aquesta edició tingués lloc del 24 d'abril al 30 de maig, però a causa de les mesures i restriccions per a la contenció de la covid-19, el Festival es va suspendre coincidint amb la declaració de l'estat d'alarma.

Les inscripcions a aquesta edició del Festival van superar les de l'edició 2019 en un **149%**, amb la qual cosa es van superar totes les dades de participació de la història del Festival.

De les 117 propostes inscrites, se'n van seleccionar 24 propostes semifinalistes per la categoria Brot (20 grups i 4 solistes, amb o sense banda), 78% homes, 22% dones. Per a la categoria Embrió se'n van seleccionar 5 grups (26 joves: 62% homes, 38% dones), els quals participarien directament al concert final d'aquesta categoria.

Al mes de novembre, la tria de les propostes finalistes va dur-se a terme de manera virtual. Les 10 propostes finalistes van ser convocades per una gravació individual en format de directe.

L'enregistrament va dur-se a terme a l'Espai Jove La Fontana i l'Espai Jove Les Basses a porta tancada (sense públic), al mes de desembre. Per als enregistraments també vam comptar amb la col·laboració dels i les joves estudiants de la Casa d'Oficis de l'Espectacle en Viu. Les gravacions de les actuacions han tingut 307 i 204 visualitzacions per a la categoria Brot i per a la categoria Embrió, respectivament. Pel que fa al premi del públic, van participar en les votacions 224 persones. Aquestes van tenir lloc del 18 al 21 de desembre.

Comunicació del Departament de Joventut

Durant el 2020 la comunicació dels serveis del Departament de Joventut ha estat un dels grans focus. Les grans accions de comunicació en l'àmbit de ciutat han estat la campanya In-forma't, el Festival Brot i el Festival Barcelona VisualSound, les activitats del programa "100% estiu adolescent" i el Saló de l'Ocupació.

Cal destacar també la posada en marxa de "La joventut connectada", l'evolució dels canals de comunicació del Departament per, arran del tancament de tots els Espais Joves i serveis de Joventut de la ciutat amb l'estat d'alarma, adaptar-se per apropar l'atenció i informació als i les joves d'una manera propera i senzilla.

"La joventut connectada"

"La joventut connectada" és la finestra a través de la qual els i les joves de la ciutat poden assistir de manera remota en temps real o a demanda a les activitats de les temàtiques que són del seu interès. Les activitats virtuals per a joves a través del Twitter @bcn_joventut, majoritàriament impulsades des del SAIF i els serveis infoJOVE, van néixer durant el confinament amb la intenció de fer arribar als i les joves tallers informatius i eines per a la prevenció del patiment emocional derivat de la situació de pandèmia. També es van organitzar concursos de creació juvenil.

La bona rebuda d'aquest tipus d'activitats i el fet que la pandèmia hagi estat molt present al llarg de l'any ha comportat que s'implantessin de manera definitiva en la manera de funcionar dels diferents serveis. El 2020 va tancar amb 38 activitats i 10.308 visualitzacions.

Canals de comunicació

1. Webs

El portal web de Joventut barcelona.cat/joventut ha presentat un trànsit de 396.079 visites anuals, xifra que suposa un increment de més de 28.521 visites respecte del 2019. En global, el total de visites dels webs de Joventut ha estat de 490.507.

2. Xarxes socials

El Departament de Joventut també és present a les xarxes socials a través de:

- 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 i a través del qual han tingut lloc totes les activitats virtuals de "La joventut connectada". El 31 de desembre de 2020 es van comptabilitzar 6.845 seguidors i 1.597 tuits publicats al llarg de l'any.
- l'Instagram de Joventut (@bcn_joventut). A 31 de desembre de 2020, l'Instagram tancava l'any amb 3.587 seguidors, havent-ne guanyat més de mil durant l'any, i amb 217 publicacions que acumulen 8.353 "m'agrada".

3. Butlletins temàtics

El Departament de Joventut manté 10 butlletins temàtics, que acumulen en global 25.273 subscripcions. Els tres segments més destacats són els següents:

- Adolescència i Joventut. Butlletí de referència del Departament de Joventut que aglutina totes les activitats i accions destinades a joves i adolescents a la ciutat. Va tancar el 2020 amb 6.918 subscripcions i 12 números enviats.
- Butlletins de les assessories de laboral, acadèmica, d'emprenedoria, d'habitatge compartit i de mobilitat internacional. Acumulen 14.790 subscriptors.
- Servei d'Adolescents i Família. 2.278 subscripcions actives i 22 números enviats.

La funció del butlletí és principalment la de donar a conèixer la programació d'activitats del Centre per a Famílies i els "Aquí t'escoltem".

Subvencions i convenis

Durant el 2020 s'han atorgat subvencions directes a 10 entitats per un import de 260.590 €. 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.

Pel que fa a les subvencions ordinàries, durant el 2020 ha tingut lloc la convocatòria general de subvencions per a projectes, activitats i serveis de districte i de ciutat per a l'any 2020. En l'àmbit de ciutat s'han presentat 262 sol·licituds als programes de l'àrea de Joventut (122 en l'àmbit de ciutat i 140 al de districte). S'han atorgat subvencions a 209 sol·licituds (96 en l'àmbit de ciutat i 113 en l'àmbit de districte). En relació amb el 2019 no hi ha canvis significatius.

Taula 2.1.7. Imports dels projectes que s'han presentat en l'àmbit de joventut¹

Departament de Joventut, 2020

	Imports (€)		
	Projecte	Sol·licitat	Atorgat
Barcelona	2.415.731,59	643.534,63	179.920,00
Districte	1.526.023,21	466.887,47	208.075,00
Total	3.941.754,80	1.110.422,10	387.995,00

1. Aquests imports corresponen als 262 projectes.

Taula 2.1.8. Imports dels projectes que han rebut subvenció¹

Departament de Joventut, 2020

	Imports (€)		
	Projecte	Sol·licitat	Atorgat
Barcelona	2.051.652,46	528.274,63	179.920,00
Districte	1.304.221,36	383.741,55	199.975,00
Total	3.355.873,82	912.016,18	379.895,00

1. Aquests imports corresponen als 209 projectes.

Actuacions i esdeveniments rellevants

La covid-19 ha estat un punt d'inflexió en la manera de prestar els serveis de Joventut, que han evolucionat per estar més a prop que mai dels i les joves barcelonines. De l'any 2020, destaquem:

- L'adaptació dels serveis i equipaments de Joventut a la modalitat virtual i la combinació virtual-presencial.
- Les activitats virtuals de "La joventut connectada", que ja són una nova via de comunicació i relació estable amb les persones joves. Els i les joves poden accedir de manera remota en temps real o a demanda a les activitats de les temàtiques que són del seu interès.
- Les més de 30.000 interaccions entre els i les joves i els serveis de Joventut durant el confinament de la passada primavera evidencien la importància d'aquests serveis i la necessitat de posar a l'abast dels i les joves continguts informatius accessibles i del seu interès, així com serveis d'acompanyament i escolta emocional.
- La posada en marxa de l'Enquesta a la joventut de Barcelona 2020.
- El desenvolupament i la posada en marxa de les 44 noves accions desplegades pel nou paquet de mesures "La joventut al cap 2021-2022" per tal de donar resposta a les diferents necessitats derivades arran de la pandèmia.
- Seguiment i avaluació del Pla d'adolescència i joventut.
- La campanya In-forma't, amb 9.097 atencions i 225 activitats.

- El Saló de l'Ocupació, que va tenir lloc juntament amb el BizBarcelona, que va tancar l'edició amb 7.123 assistents presencials.
- L'estratègia municipal contra la soledat, amb l'organització de la jornada "Ens posem les ulleres: la soledat també va de joves".

■ Reptes de futur per al 2021

L'any 2021 un dels principals objectius és acabar de consolidar els serveis en format telemàtic, tenint en compte la bona acollida i resposta que han tingut arran de l'adaptació que han hagut de dur a terme per les necessitats sorgides de la pandèmia.

Altres objectius són, també:

- Presentar i desplegar de manera territorial el nou Pla d'ocupació juvenil 2021-2023.
- Presentar i posar en marxa la Mesura de govern "La joventut al cap 2021-2022".
- Impulsar i reforçar el dispositiu "El Club de la Feina" en els serveis infoJOVE.
- Donar continuïtat al cicle d'activitats "La joventut connectada" per tal de seguir a prop de la joventut i resoldre'n els dubtes.
- Posar en marxa el nou contracte del SAIF, que suposarà l'obertura del 10è punt "Aquí t'escoltem" i l'increment del 38% en les hores de dedicació dels i les professionals del servei amb la finalitat d'ampliar, majoritàriament, l'atenció psicològica individual per a adolescents, que passarà de 72 a 160 hores setmanals. Incorporació del SAIF al SIAS.
- Definir la nova gestió cívica del CRAJ.
- Desplegar la Mesura de govern del lleure educatiu.
- Publicar i presentar els resultats de l'Enquesta de joventut.
- Portar a terme una campanya comunicativa dels serveis infoJOVE.
- Iniciar el procés d'elaboració del nou Pla d'adolescència i joventut 2022-2030.

Alicia Aguilera Martínez

Cap del Departament de Joventut

Taula 2.1.9. Indicadors de producció dels serveis

Departament de Joventut, 2020

Usos	2016	2017	2018	2019	2020	% d'increment 2016-2020
Serveis d'informació juvenil	-	-	-	143.403	108.677	-24,22
Servei d'assessorament especialitzat	-	-	-	5.532	8.931	61,44
Centre d'Assessorament Acadèmic per a Joves (CAAJ)	10.296	9.065	9.279	10.323	13.536	31,47
Xarxa de Punts d'Informació Juvenil (PIJ) ¹	88.295	79.172	72.475	63.478	61.761	-30,05
Servei d'Informació i Dinamització als Centres d'Educació Secundària (JIP)	19.062	26.051	40.798	76.755	41.439	117,39
Centre de Recursos per a les Associacions Juvenils (CRAJ)	15.432	12.770	11.258	10.749	4.943	-67,97
Sales d'estudi	90.380	77.215	67.451	51.497	15.528	-82,82
Serveis per a Adolescents i Famílies	3.180	10.741	13.716	15.172	9.702	205,09
Programa "Dedeuana"	75	122	120	115	93	24,00

1. Cal tenir present que l'any 2020 l'atenció grupal s'ha vist afectada per les restriccions i també hi ha hagut tancament de serveis per exemple les sales d'estudi. En el cas dels JIPS també s'han vist afectats pel tancament dels centres educatius de març a juny de 2020.

Els indicadors que no tenen disponible el valor del 2016 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

Segons el padró municipal d'habitants, l'1 de gener de 2020 el nombre d'infants i adolescents (0-17 anys) que viuen a Barcelona s'ha reduït en un 0,16% respecte a l'any anterior.

El 15% de la població són menors d'edat. Aquest percentatge de població es manté igual des de l'any 2011.

El tant per cent de nois (7,6%) és gairebé igual al de les noies (7,2%) respecte a la població total de Barcelona.

Al 23,1% de les llars barcelonines hi viuen menors (154.011 llars). El 12,3% dels infants són de nacionalitat estrangera.

Ciutat Vella continua essent el districte amb el percentatge més baix de menors de 17 anys (12%) i Sarrià - Sant Gervasi és el que en té més, amb un 19% sobre el total de la població dels seus respectius districtes.

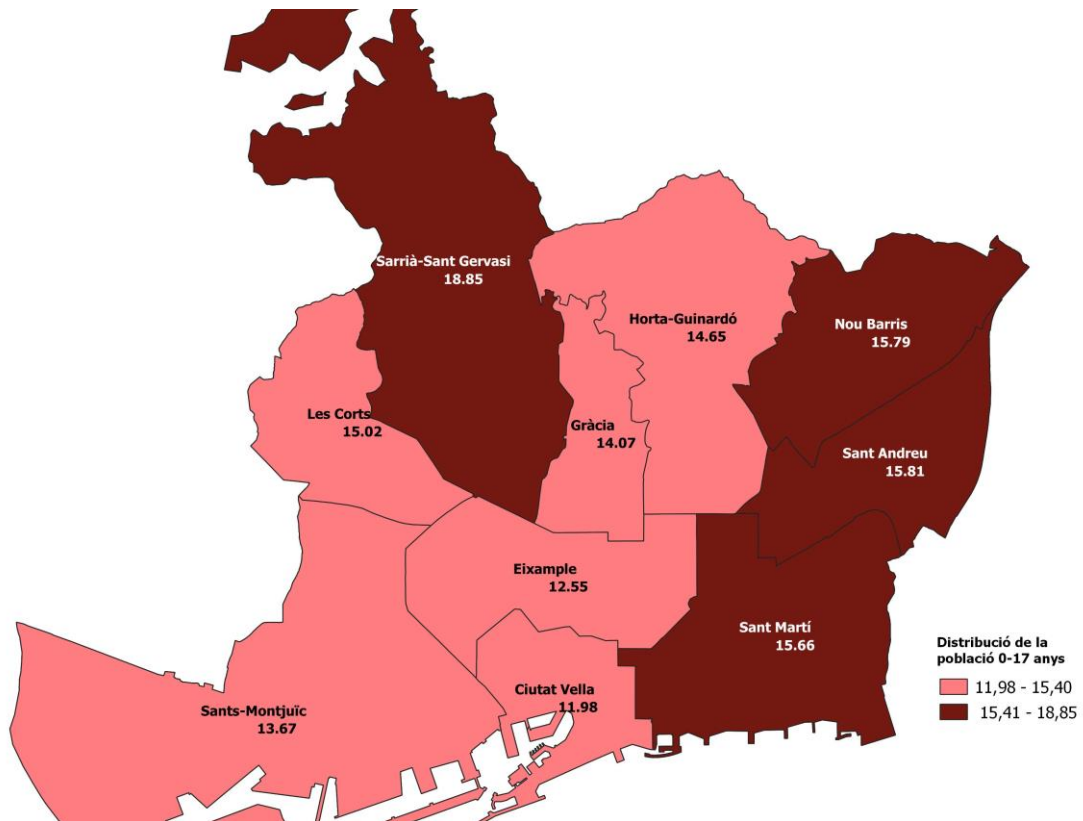
Taula 2.2.1. Població de 0 a 17 anys. Evolució 2017-2020. Barcelona i districtes.

Departament de Promoció de la Infància, 2020

Població 0-17	2017		2018		2019		2020	
	Nens	Nenes	Nens	Nenes	Nens	Nenes	Nens	Nenes
Ciutat Vella	6.863	6.199	6.829	6.159	6.805	6.109	6.824	6.149
L'Eixample	17.938	16.987	17.821	16.794	17.677	16.758	17.475	16.497
Sants-Montjuïc	13.243	12.483	13.195	12.412	13.243	12.465	13.210	12.431
Les Corts	6.277	6.045	6.357	6.088	6.341	6.088	6.333	6.076
Sarrià - Sant Gervasi	14.593	14.090	14.621	14.100	14.538	14.021	14.510	13.989
Gràcia	8.920	8.326	8.940	8.365	9.002	8.501	8.920	8.481
Horta-Guinardó	12.932	12.170	13.019	12.191	13.128	12.420	13.159	12.451
Nou Barris	13.483	13.006	13.653	13.191	13.870	13.374	14.016	13.467
Sant Andreu	12.220	11.492	12.282	11.539	12.295	11.584	12.391	11.642
Sant Martí	19.392	18.485	19.546	18.471	19.586	18.461	19.396	18.449
Barcelona	125.861	119.283	126.263	119.310	126.485	119.781	126.234	119.632
	245.144		245.573		246.266		245.866	

Font: Padró municipal d'habitants l'1 gener pels anys 2016-2020. Departament d'Estadística Municipal i Difusió de Dades.

Figura 2.2.1. Percentatge de la població infantil i adolescent als districtes. Barcelona,2020
 Departament de Promoció de la Infància, 2020



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 (1 de gener de 2020).

Recursos

El pressupost liquidat pel Departament per a l'any 2020 es detalla a la taula següent:

Taula 2.2.2. Liquidació del pressupost
 Departament de Promoció de la Infància, 2020

Capítol	(€)	%
Béns i serveis	274.956,95	9,28
Transferències corrents	2.686.963,85	90,72
Total	2.961.920,80	100,00

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

Els recursos humans destinats al Departament de Promoció de la Infància són un equip de quatre professionals més el cap del Departament.

Activitat

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, al llarg de l'any 2020 destaquen les actuacions següents:

- Grup Motor de Participació d'Infants i Adolescents: ha seguit avançant durant el 2020 amb trobades bimensuals virtuals per analitzar experiències innovadores de participació infantil, aprofundint en especial en les experiències de bones pràctiques de participació en línia i les adaptacions que s'han hagut de portar a terme en els projectes per la situació de la covid-19. Aquest any s'ha ampliat el grup amb la incorporació de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD).

El Grup Motor ha dut a terme set sessions de treball i ha organitzat una jornada d'experiències innovadores, programada per a l'11 de novembre de 2020. La majoria de ponents d'aquesta jornada són membres del Grup Motor i van tenir l'oportunitat d'exposar els seus projectes de participació dels infants.

En l'avaluació del Grup Motor, el 100% d'assistents va manifestar la voluntat de continuar participant en aquest espai, i es va acordar programar sessions plenàries i grups de treball per aprofundir en temàtiques concretes.

- Jornada d'experiències innovadores. Al novembre es va celebrar la jornada "Experiències innovadores de participació dels infants" per compartir i destacar les experiències innovadores de participació infantil del Grup Motor als diferents territoris de Barcelona, amb una assistència de prop de cent professionals municipals.
- Grup de treball amb les entitats que tenen projectes de participació d'infants. Durant el 2020 s'ha constituït un grup de treball amb les entitats que tenen projectes de participació dels infants, subvencionats o conveniats amb el Departament de Promoció de la Infància, per tal de fer-ne el seguiment i analitzar com la covid-19 ha condicionat aquests projectes.

En aquest context ha prevalgut la participació virtual entre les entitats membres d'aquest grup de treball: Acció Escolta, Associació Diomira, Esplais Catalans (Esplac), Festival Escena de Poblenou, Fundació Catalana de l'Esplai (Fundesplai), la Xarxa dels Drets dels Infants, Fundació Ferrer i Guàrdia, Intress, Fundació la Roda, i Fundació Save the Children.

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

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

Durant l'any 2020 s'ha convocat, per tercer any consecutiu, la Taula Interinstitucional per a la Prevenció de l'Abús Sexual Infantil (celebrada el mes de febrer) per tal 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 organitzat una reunió (celebrada el novembre) amb les entitats de la ciutat que treballen en aquest àmbit per tal de compartir coneixements i donar a conèixer els programes i les accions que duen a terme tant les entitats com l'Ajuntament. A la Taula d'entitats del 2020, que s'ha celebrat en format virtual a causa de la situació sanitària, hi han assistit vuit entitats (dues més que en l'edició anterior).

Pel que fa als equipaments municipals, el 2020 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, s'ha continuat el diagnòstic dels centres cívics de la ciutat, que s'havia iniciat el 2019 i es va haver d'aturar durant uns mesos a causa de la pandèmia. D'altra banda, com a resultat del diagnòstic realitzat el 2018 a casals infantils, ludoteques i centres oberts municipals, el 2020 s'ha constituït la Comissió de treball per a la prevenció i abordatge de les violències sexuals en casals infantils, ludoteques i centres oberts municipals, amb la participació del personal tècnic d'infància de tots els districtes.

També s'ha treballat conjuntament amb el Departament de Joventut per tal d'incloure un mòdul de sis preguntes retrospectives sobre victimització sexual en la infància en una enquesta que s'ha realitzat a 1.400 joves de la ciutat durant l'any i de la qual es coneixeran els resultats l'any 2021.

Paral·lelament, el Departament de Promoció de la Infància ha participat durant aquest any en la Xarxa de Prevenció de Riscos de les TIC en Infants i Adolescents, emmarcada en l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva, des d'on es treballarà, entre d'altres temes, la prevenció de les violències sexuals en línia (*grooming*, ciberassetjament, *sexpreeding*, sextorsió...).

Finalment, l'any 2020 l'Ajuntament de Barcelona s'ha adherit a la Red para la Prevención del Abuso Sexual Infantil y Adolescente, impulsada i coordinada per FAPMI-ECPAT España en el marc de la campanya contra la violència sexual en infants i adolescents "[Un de cada cinc](#)", del Consell d'Europa.

La Xarxa dels Drets dels Infants (XDI)

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 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'Associacionisme Veïnal 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), Nexa Fundació, Plataforma PDA Bullying (Prevenció, Detecció, Actuació), Save the Children, Salut i Educació Emocional (SEER), Sonrisas de Bombay, Taula per la Infància i l'Adolescència a Catalunya (TIAC) i UNICEF.

Durant el 2020 destaquen les accions següents de la XDI:

- Dos projectes sobre els drets dels infants de la XDI subvencionats en la Convocatòria general de subvencions per a projectes, activitats i serveis de districte i de ciutat durant l'any, i participació en el Grup de treball amb les entitats amb projectes de participació d'infants.
- El projecte "La ràdio, eina de participació": l'Institut Escola plaça Comes (antiga escola les Corts) i l'Institut Escola Costa i Llobera han dut a terme tallers formatius i l'elaboració de càpsules de ràdio amb l'objectiu de sensibilitzar sobre els drets dels infants, i els objectius de desenvolupament sostenible (ODS). Hi han participat alumnes de 5è, 6è de primària i de 1r d'ESO.
- El [programa "comViure"](#): els alumnes de 4t d'ESO de l'IES Maria Espinalt (optatives de teatre i empresa) han creat audiovisuals sobre la prevenció del *bullying* (assetjament escolar) amb metodologia ApS per difondre'ls en escoles de primària.
- Participació a l'Estratègia municipal contra la soledat 2020-2030, que lidera la Direcció de Serveis d'Infància, Joventut i Persones Grans.
- Participació en les diferents convocatòries virtuals de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva: taula de coordinació de xarxes, consell de governança, jornada anual i assemblea anual, així com en la Comissió de Valors i formació sobre aprenentatge i serveis (ApS) del Consell d'Innovació Pedagògica.
- S'ha creat el [canal de YouTube de la XDI](#): s'han gravat vídeos de la plaça dels Drets dels Infants, un vídeo explicant la participació de la XDI en l'Assemblea Anual de l'Acord Ciutadà del 13 de maig de 2020, i un vídeo de la lectura del manifest el novembre, Dia Internacional dels Infants, realitzat per la XDI.
- La XDI ha estat present a la declaració institucional de l'Ajuntament que ratifica el seu compromís per treballar pels drets de la infància i l'adolescència en la commemoració del Dia Internacional dels Infants.

- Elaboració de les respostes del [qüestionari](#) del Programa d'Actuació de l'Acord Ciutadà 2020-2021 i realització del comentari sobre el dret a l'educació i la fita d'èxit escolar de l'Estratègia d'inclusió per l'espai d'opinió del butlletí de l'Acord Ciutadà.
- Infants de la Fundació Save the Children han fet aportacions al Grup de treball d'igualtat d'oportunitats en la infància del Consell Municipal de Benestar Social (CMBS).
- Participació de Creu Roja Barcelona, Federació d'Associacions Veïnals de Barcelona (FAVB) i Fundació Save the Children en la Taula de Drets Socials del Pacte de Ciutat.

Programa “El pregó dels infants a les festes de Santa Eulàlia”

És un projecte educatiu que té com a objectiu que els infants coneguin la Convenció sobre els drets de l'infant, on se'ls reconeix, entre d'altres, la plena ciutadania, i en l'article 12.1 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 per tal d'iniciar-se en processos participatius basats en la corresponsabilitat, la ciutadania activa i el pensament crític.

El 2020, sota el lema “Els nens i nenes no s'aturen”, els infants han reflexionat sobre els seus drets en temps de pandèmia.

Han parlat de confinament, del retorn a les aules i de tot allò après durant els darrers mesos i, amb tot aquest treball, han detectat que hi ha drets que no s'han respectat prou i així ho han manifestat tant al Pregó dels infants, a les Festes de Santa Eulàlia, com als decàlegs dels districtes.

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 d'ella un espai més amable, solidari, respectuós i acollidor.

Per primera vegada també s'ha incorporat al programa l'alumnat de 6è de primària, de manera que s'adreça a infants de 3r a 6è i a escoles d'educació especial.

El curs 2020-2021, a causa de la incertesa viscuda als centres escolars amb motiu de la covid-19, alguns centres participants d'edicions anteriors van manifestar que, tot i el seu interès, no podien assegurar el nivell d'implicació que requereix el programa i, per tant, optaven per no participar en aquesta edició.

Finalment hi han participat 11 centres escolars amb 22 grups classe i 638 alumnes, però cal destacar que tres d'aquests centres hi han participat per primera vegada, amb la qual cosa s'ha aconseguit la participació del districte de Sants-Montjuïc.

Programa “Cicle de cinema dels drets dels infants”

És una proposta pedagògica que té com a 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.
- Públic adolescent.

Per al curs 2020-2021 el centre d'interès d'aquest programa ha estat la soledat no volguda, amb l'objectiu de visibilitzar i reflexionar sobre aquesta realitat que els nostres infants també pateixen, especialment en el confinament a causa de la covid-19.

Sota el lema "A Barcelona els infants no esteu sols", l'Estratègia municipal contra la soledat 2020-2030 que lidera la Direcció de Serveis d'Infància, Joventut i Persones Grans promou les relacions de qualitat, sòlides i duradores, i vetlla pel benestar de la ciutadania en general, i dels infants en particular, d'acord amb els objectius de desenvolupament sostenible de l'Agenda 2030 de les Nacions Unides.

Igualment aquest objectiu està inclòs en el compromís d'assegurar als infants tota la protecció i l'atenció necessàries per al seu benestar, tal com recull l'article 3.2 de la Convenció sobre els drets de l'infant.

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.

A causa de la covid-19, el disseny i la programació d'aquest programa educatiu es va dur a terme a finals del 2020, però el treball amb els centres educatius i les projeccions de les pel·lícules es van posposar per al segon trimestre del 2021.

Programa "Dia de la diversitat"

És un programa pedagògic adreçat als centres educatius d'ensenyament secundari que té com a 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 a l'alumnat 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 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.

A causa de la covid-19, el disseny i la programació d'aquest programa educatiu es va dur a terme a finals del 2020, però la celebració de les jornades amb alumnes es va posposar per al mes de febrer del 2021.

Programa "De la Convenció als ODS amb ulls d'infant"

L'any 2020 el Departament de Promoció de la Infància ha iniciat un nou programa educatiu que té com a objectiu donar a conèixer als infants i joves els seus drets i la norma que els recull (la Convenció dels drets de l'infant, del 1989), alhora que els anima a indagar, analitzar i reflexionar sobre temàtiques socials vinculades als objectius de desenvolupament sostenible (ODS), a partir del procés de creació artística.

El programa s'estructura en una seqüència d'activitats que utilitza la Convenció i els ODS de les Nacions Unides com a punt de partida perquè l'alumnat observi i analitzi l'entorn i aprofundeixi en algun dels seus aspectes.

La proposta per al curs 2020-2021 ha consistit a il·lustrar la Convenció dels drets de l'infant mitjançant la creació d'un producte artístic.

Aquesta proposta educativa s'ha adreçat als centres educatius públics i concertats, d'educació primària i secundària, centres de lleure socioeducatiu i centres residencials d'acció educativa (CRAE) i, malgrat la incertesa produïda per la situació de pandèmia, hi estan participant 10 centres educatius, un CRAE i 869 infants i adolescents.

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.

El 2020 s'ha continuat amb el programa de subvencions ordinàries: epígraf Ha (Promoció d'Infància).

Pel que fa a les subvencions per dur a terme activitats per facilitar la inclusió d'infants a les activitats de lleure educatiu de base voluntària —que el 2019 representaven un epígraf específic dins de la convocatòria ordinària de subvencions—, el 2020 s'ha creat una convocatòria extraordinària específica amb aquesta finalitat, dotada amb 560.000 €. El total de la dotació econòmica destinada a subvencions és de 660.000 €.

Taula 2.2.3. Suport a entitats en l'àmbit de la promoció de la infància

Departament de Promoció de la Infància, 2020

	2019	2020	% d'increment
Subvencions ordinàries atorgades	35	33	-5,71
Subvencions per facilitar la inclusió d'infants a les activitats de lleure educatiu de base voluntària	-	8	-
Convenis	8	6	-25,00
Pressupost executat (€)	471.600,00	740.600,00	57,04

Col·laboració en altres projectes

Durant el 2020 s'ha recollit informació municipal per elaborar l'informe intermedi *Ciutat Amiga de la Infància* (CAI), amb motiu del reconeixement que la ciutat de Barcelona té com a Ciutat Amiga de la Infància.

El Departament de Promoció de la Infància ha continuat la seva participació activa en 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.

D'altra banda, al mes de març del 2020 es va celebrar el Congrés de la Red Española de Ciudades Educadoras a Sevilla, on es van presentar els documents de treball elaborats per la Xarxa ODS "Los objetivos de desarrollo sostenible con la implicación de la infancia"; el document *Recomanacions sobre com incidir en propostes més equitatives i per tant menys segregadores*, elaborat per la xarxa Segregación Escolar y Ciudad Educadora, liderada per la ciutat de Vitòria, i el document *Programa per a la prevenció de les violències sexuals en la infància i l'adolescència de l'Ajuntament de Barcelona*, en el marc de la xarxa Ciudades de Valores. Ciudad Educadora.

Actuacions i esdeveniments rellevants

Programa Campanya de vacances d'estiu (CVE)

És un programa municipal que cada any posa al servei dels 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 promouen i organitzen activitats de lleure durant el període de vacances d'estiu. Ho fan mitjançant la promoció esportiva, l'activitat lúdica i sociocultural i 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.

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. Per això, l'Ajuntament posa en marxa un sistema d'ajuts econòmics adreçats a les famílies. Així mateix, s'ofereix un suport de monitoratge especialitzat per garantir la inclusió de tots els infants i adolescents.

El context de pandèmia ha obligat a adaptar el funcionament de la CVE del 2020 per poder seguir oferint oportunitats de lleure assequibles i de qualitat a tots els infants de la ciutat.

L'edició del 2020 ha comportat una dificultat afegida, malgrat que aquest estiu ha estat més necessari que mai disposar d'una oferta d'activitats de lleure, tenint en compte l'impacte del confinament dels mesos anteriors.

Així doncs, s'ha anat donant resposta progressivament als imprevistos, adaptant els procediments i la normativa de la CVE al context sanitari de cada moment:

- Procés de preinscripció a les activitats: s'ha eliminat la possibilitat de fer la preinscripció presencial i s'han realitzat totes les preinscripcions de manera telemàtica a través d'una plataforma virtual que l'Ajuntament ha posat a disposició de les entitats.
- S'ha anul·lat el sorteig de l'ordre d'inscripció als Campus Olímpia.
- Procés de sol·licitud d'ajuts econòmics: s'ha hagut de fer de manera exclusivament telemàtica per la situació de confinament i, per a això, s'ha dissenyat una aplicació específica.
- S'ha prorrogat 12 dies més del previst el període de sol·licitud d'ajuts econòmics.
- La sol·licitud de monitors/ores de suport s'ha realitzat de manera exclusivament telemàtica i també s'ha ampliat el termini per presentar les sol·licituds.
- El procés intern de gestió de les sol·licituds d'ajuts econòmics també s'ha dut a terme telemàticament i s'ha ampliat dues setmanes més del que estava previst.
- L'entrega de la documentació justificativa dels ajuts econòmics per part de les entitats s'ha efectuat pel registre electrònic en comptes de les OAC.

A banda d'aquestes modificacions, també s'ha vist alterada l'oferta d'activitats de la CVE, que ha estat marcada per la incertesa derivada de la situació. Excepcionalment, doncs, per facilitar la gestió a les entitats del compliment de les mesures anticovid-19, en aquesta edició s'ha permès modificar les dates, la tipologia, els preus i els horaris de les activitats ja homologades, habilitant un formulari específic.

L'anul·lació d'activitats ha estat una constant al llarg de tota la campanya. Malgrat tot, per no deixar cap infant sense plaça, s'han reubicat els participants afectats per les anul·lacions en altres activitats.

Per part de l'Ajuntament, s'han posat espais i locals municipals a disposició de les entitats de lleure per tal de fer-hi els casals d'estiu i altres activitats que s'havien de dur a terme fora de Barcelona però que no ha estat possible a causa de la pandèmia.

Finalment, cal dir que hi ha hagut famílies que, davant la incertesa de la situació sanitària, han optat per renunciar a l'ajut econòmic que els havia estat concedit.

De les més de 1.000 activitats programades, se n'han anul·lat 26 i unes altres 19 han canviat de modalitat. Gairebé en tots els casos es tracta de colònies, campaments o rutes que s'han reconvertit a casals d'estiu pels riscos i dificultat que suposava la pernoctació.

Hi ha hagut 54 activitats que han canviat de data. Els canvis han suposat, en la majoria dels casos, una reducció de dies de l'activitat, o bé l'ajornament d'aquesta per poder-la fer amb més garanties.

També moltes activitats han modificat l'horari, reduint-lo de jornada completa a mitja jornada o anticipant l'hora de sortida.

Així mateix, s'han anul·lat alguns torns d'activitats, sobretot la darrera setmana de juny, quan encara hi havia molta incertesa sobre la normativa i sobre si finalment es podrien realitzar els casals.

La majoria dels canvis de les activitats ha comportat una reducció del preu de l'activitat i, en conseqüència, també de la beca atorgada.

Finalment, cal dir que s'ha habilitat un formulari per recollir informació dels casos de covid-19 en les activitats de la CVE, tant de participants com de l'equip de monitoratge.

De les 36 respostes obtingudes al formulari, 19 corresponen a casos confirmats i 17 a presumptes casos.

En la majoria de casos (19) es va haver d'anul·lar només el torn o grup de convivència, mentre que en 10 ocasions es va anul·lar tota l'activitat.

- El nombre participants s'ha reduït un 35% i ha passat de 126.292 a 81.948.
- Com a conseqüència, també s'ha notat un descens de sol·licituds d'ajuts econòmics. Se n'han sol·licitat 4.380 menys que l'any passat i se n'han atorgat 3.793 menys.
- S'han concedit ajuts per un import de 2.920.158,18 euros.

Taula 2.2.4. Indicadors de la Campanya de vacances d'estiu (CVE)

Departament de Promoció de la Infància, 2020

	2019	2020	% d'increment
Entitats participants	499	501	0,40
Activitats ofertes	1.006	1.001	-0,50
Sol·licituds d'ajuts econòmics	22.517	18.137	-19,45
Ajuts atorgats	18.697	14.904	-20,29
Quantitat dels ajuts atorgats (€)	3.573.285,38	2.920.158,18	-18,28
Import en monitoratge de suport i d'altres (€)	692.237,59	681.189,01	-1,60
Participants a les activitats	126.292	81.948	-35,11

Taula 2.2.5. Ajuts econòmics de la Campanya de vacances per districtes

Departament de Promoció de la Infància, 2020

	Nombre d'ajuts	Import dels ajuts (€)
Ciutat Vella	1.651	349.871,61
L'Eixample	1.480	300.111,00
Sants-Montjuïc	1.610	325.168,12
Les Corts	302	62.062,36
Sarrià - Sant Gervasi	311	63.336,17
Gràcia	757	148.350,00
Horta-Guinardó	1.703	326.287,47
Nou Barris	2.697	531.879,38
Sant Andreu	1.755	326.917,76
Sant Martí	2.608	480.461,89
Fora Barcelona	30	5.712,42
Barcelona	14.904	2.920.158,18

■ Reptes de futur per al 2021

El 2020 es va finalitzar el "Focus Infància i Ciutadania 2017-2020: Pla per créixer i viure la infància i l'adolescència a Barcelona".

Un cop acabat aquest Pla, es va valorar la conveniència d'iniciar el nou Pla d'infància, el qual tindria la temporalitat 2021-2030.

Aquest nou Pla d'infància 2021-2030 esdevindrà el marc de planificació i transversalització de les principals polítiques que afecten la infància i l'adolescència a la ciutat de Barcelona i pretén identificar els reptes per assolir i les actuacions més rellevants.

Amb visió de full de ruta 2030, s'elaborarà i actualitzarà de manera participada, la qual cosa suposa un salt de les polítiques municipals adreçades a la infància. L'Institut Infància i Adolescència de Barcelona serà l'organisme encarregat de la coordinació d'aquest procés.

Carles Gil i Miquel

Cap del Departament de Promoció de la Infància

Taula 2.2.6. Indicadors de producció dels serveis

Departament de Promoció de la Infància, 2020

	2016	2017	2018	2019	2020	% d'increment 2016-2020
Campanya vacances d'estiu (CVE)						
Activitats ofertes	785	874	983	1.006	1.001	27,52
Ajuts atorgats	15.186	18.021	20.664	18.697	14.904	-1,86
Participants a les activitats	102.931	114.767	125.499	126.292	81.948	-20,39
Suport a les entitats en l'àmbit de la promoció de la infància						
Subvencions ordinàries atorgades	24	34	42	35	33	37,50
Pressupost executat	151.630,00	394.876,45	491.600,00	471.600,00	740.600,00	388,43

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 d'atenció social per a la gent gran i per a la promoció de l'autonomia personal de l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS).

■ Entorn

Al llarg del 2020, 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. L'adaptació a la situació de crisi sanitària ha estat un repte diari, sobretot atesa l'especial vulnerabilitat de les persones grans.

■ Recursos

La liquidació del pressupost ha estat aquest any de 68.493,92 € i l'equip humà que integra el Departament ha estat de cinc persones. Les dones representen el 60% de la plantilla.

Taula 2.3.1. Liquidació del pressupost

Departament de Promoció de les Persones Grans, 2020

Capítol	(€)	%
Béns i serveis	1.268.729,42	45,83
Transferències corrents	1.435.876,50	51,86
Inversions	63.888,00	2,31
Total	2.768.493,92	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 en què cada part aporta i al mateix temps rep, ja que no només consisteix a compartir habitatge sinó també a compartir experiències, companyia i ajuda.

El confinament va fer que algunes parelles es trenquessin, ja que els estudiants van marxar a casa seva o als seus països d'origen. Malgrat això, van continuar juntes 48 parelles o unitats de convivència. El suport mutu en aquests mesos va ser determinant tant per a la població jove com per a les persones grans. Aquesta companyia va evitar situacions de soledat i aïllament per als dos sectors de població.

El 30 de juny de 2020 (funciona per cursos escolars) hi havia 62 parelles de convivència vigents, 53 de les quals són a Barcelona.

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

El 2020 es va celebrar la segona edició d'aquest festival però, a causa de la crisi sanitària relacionada amb la covid-19, aquest any es va optar per fer-ho en format en línia a través de la plataforma Filmin, del 7 al 17 de juliol. Gràcies a aquest nou format, el festival ha vist multiplicat quasi per cinc el nombre d'espectadors respecte de l'edició anterior. Al voltant de 10.000 persones van gaudir d'aquesta proposta que, un any més, s'ha convertit en un espai de trobada intergeneracional que desmenteix els prejudicis i estereotips sobre les persones grans.

El festival va incloure 20 projeccions (sis llargmetratges i 14 curtmetratges) procedents de més de deu països d'arreu del món i dos grans debats titulats "Edatisme en temps de la covid-19" i "Contra la soledat". El festival l'organitza l'Associació Cultural El Parlante amb el suport econòmic i d'organització de l'Ajuntament de Barcelona.

Programa "En bici sense edat"

Aquest projecte s'adreça a les persones grans amb dificultats de mobilitat, principalment usuàries de residències de gent gran i habitatges amb serveis municipals i els ofereix la possibilitat de fer un passejada 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 i l'èxit i la bona acceptació de la iniciativa han fet possible la seva continuïtat i consolidació des de llavors fins ara.

L'any 2020, a causa del context de pandèmia, es van suspendre les sortides o passejades amb tricicles durant sis mesos i després es va reduir a un el nombre de passatgers que poden anar a cada tricicle per tal de complir les mesures de seguretat sanitària exigides. No obstant això, el servei s'ha considerat encara molt més beneficiós i necessari per a les persones grans que van estar confinades tants mesos a les residències i als habitatges en serveis.

S'han dut a terme 325 sortides, amb 364 persones passatgeres (273 dones i 91 homes), d'una mitjana d'edat de 81 anys.

El nombre de voluntaris han estat 50 (23 dones i 27 homes) i s'ha realitzat 1 formació.

Formació digital de les persones grans

Amb l'objectiu de reduir la bretxa digital de les persones grans, aquest 2020 l'Ajuntament de Barcelona ha continuat oferint tallers de formació en l'ús de les noves tecnologies als casals i espais municipals de persones grans. Malgrat això, a causa de la crisi sanitària relacionada amb la covid-19, aquest any aquesta formació s'ha ofert en format virtual.

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, el 2020 i també es desenvoluparà durant el 2021.

Al llarg del 2020 hi van participar més de 100 persones i la previsió per al 2021 és poder oferir més sessions per arribar a més persones.

Servei VinclesBCN

VinclesBCN va continuar la seva expansió i consolidació i al 2020 va arribar a 3.028 persones d'alta al servei, amb 2.802 tipus A (l'Ajuntament presta la tauleta i paga les comunicacions) i 226 tipus B (la ciutadania disposa de la seva pròpia tauleta o smartphone i es fa càrrec de les seves comunicacions). La distribució per districtes és la següent: Sant Martí, amb 681 persones usuàries és el d'implantació més elevada, seguit de l'Eixample (489), Nou Barris (368), Horta-Guinardó (365), Sant Andreu (255), Sants-Montjuïc (238), Ciutat Vella (231), Gràcia (145), Sarrià - Sant Gervasi (143) i Les Corts (113).

La distribució per sexes representa 2.468 dones i 560 homes (dades referides el 30 de desembre).

Malgrat les dificultats, la participació de les persones usuàries en grups s'ha consolidat i augmentat, i s'ha passat de 149 a un total de 187 grups entre territorials, de formació i d'interessos comuns.

Suport a entitats

El 2020 s'ha continuat consolidant el suport econòmic a les entitats per a la promoció de les persones grans mitjançant subvencions i convenis. A la convocatòria ordinària de subvencions es van destinar 170.000 € per a 52 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, 2020

	2019	2020	% d'increment
Subvencions ordinàries atorgades	49	52	6,12
Convenis	11	8	-27,27
Pressupost executat (€)	1.329.354,46	1.585.807,74	19,29

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 es poden beneficiar de descomptes en establiments o serveis, com ara podologia, òptica, mercats municipals, museus o cinemes, entre d'altres.

Durant al 2020 hi ha hagut un decreixement en les dues modalitats de Targeta rosa. Així, el nombre de targetes ha passat de 232.929 a 229.912, és a dir, un 1,29% menys que l'any anterior.

En relació amb els establiments adherits, el nombre s'ha incrementat lleugerament fins a arribar als 1.394 establiments.

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

Departament de Promoció de les Persones Grans, 2020

	2019	2020	% d'increment
Gratuïta	105.156	104.821	-0,32
Reduïda	127.773	125.091	-2,10
Total	232.929	229.912	-1,30

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 de gestionar les concedides.

Programa "Viatjar per créixer"

L'Ajuntament promou els viatges de l'IMSERSO subvencionant 2.000 places amb un descompte del 40% de 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 (2019-2020) a la taula 2.3.4.

Taula 2.3.4. Programa "Viatjar per créixer"¹

Departament de Promoció de les Persones Grans, 2020

	Temporada 2018-2019	Temporada 2019-2020	% d'increment
Persones sol·licitants	2.377	2.690	13,17
Persones que viatgen	1.640	655	-60,06

1. Programa anomenat anteriorment "Vacances per a gent gran"

Aquesta disminució del 60% de les persones que viatgen es deu al fet que la campanya 2019-2020 es va interrompre a causa de l'estat d'alarma decretat al març, i es van cancel·lar tots els viatges a partir d'aquest moment.

■ Actuacions i esdeveniments rellevants

- **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 3.000 persones beneficiàries i ha derivat en una eina molt efectiva de comunicació amb la gent gran de la ciutat.

Durant la pandèmia de la covid-19 es van crear tres nous canals (Sanitari, Prevenció i Seguretat i Acompanyament Psicosocial), es va reforçar la funció d'entreteniment del servei i es van detectar necessitats psicosocials a les quals es va donar resposta activant els recursos necessaris.

Mitjançant la creació del Canal Sanitari i el de Prevenció i Seguretat, VinclesBCN va posar en contacte les persones usuàries amb professionals per contestar consultes i fer arribar informació sanitària (un metge i una infermera del Departament de Salut de l'àrea) i de seguretat pública (el cos de la Guàrdia Urbana de Barcelona).

El Canal d'Acompanyament es va beneficiar de la participació de dos psicòlegs de la UOC amb l'objectiu de reforçar les dinàmiques d'ajuda mútua (digital) entre les persones usuàries de VinclesBCN i la detecció de necessitats psicosocials.

- La celebració de l'acte **GRAN Ciutat Amiga** el 6 de març de 2020 a la Biblioteca Jaume Fuster, promogut pel Departament de Promoció de les Persones Grans. Va ser un acte ludicoinformatiu l'objectiu del qual era informar a les entitats que treballen amb persones grans i el mateix col·lectiu de les principals accions municipals d'amigabilitat i promoció de les persones grans que s'estan duent a terme a la ciutat.
- **Suport als districtes.** Enfortiment de la xarxa de coordinació territorial. Des de mitjan mes de març s'ha dut a terme una coordinació molt estreta amb les tècniques de gent gran dels districtes per fer front a les repercussions que la covid-19 ha representat per als projectes i els serveis de promoció de les persones grans.
- **Cantagran.** El 2020 estava previst celebrar el 20è aniversari del projecte Cantagran. Es va preparar un concert especial amb el recopilatori de peces musicals de diversos anys però a causa de la covid-19 es va ajornar al juliol del 2021. El concert s'acompanyarà amb la presentació d'un documental dels vint anys de Cantagran.

■ Reptes de futur per al 2021

- Continuar amb la millora del servei VinclesBCN potenciant l'avaluació contínua del servei, la participació de les persones usuàries i la vessant comunitària del projecte.
- Treballar en el desenvolupament i la posada en marxa de Vincles+, futura plataforma digital per a les persones grans de Barcelona.
- Seguir treballant en el desenvolupament de projectes que promoguin la formació contínua de les persones grans, sobretot amb l'objectiu de combatre la bretxa digital.
- Ampliar els projectes o les accions per lluitar contra els estereotips i la discriminació per raons d'edat.
- Donar suport al Festival Internacional de Cinema de la Gent Gran de Barcelona en la tercera edició, així com al projecte "En bici sense edat".

- Donar veu al col·lectiu de persones grans LGTBI amb accions diverses (l'any 2020 no ha estat possible).
- Redactar un pla d'accions 2022-2026 com a compromís de Barcelona per a la promoció i l'amigabilitat de la ciutat amb les persones grans.
- Donar suport als districtes i coordinar les accions dels casals i espais de la gent gran municipals en la lluita contra la soledat.

Enrique Cano Gil

Cap del Departament de Promoció de les Persones Grans



3. Direcció d'Innovació Social



Presentació de la Direcció d'Innovació Social

L'any 2020 ha estat un any excepcional, també a la Direcció d'Innovació Social. Com a direcció de suport interna i transversal a l'Àrea, la principal tasca va ser donar suport a la resta d'unitats de l'Àrea, per garantir que poguessin continuar operatives en els moments més durs d'incertesa i confinament.

Les primeres decisions estratègiques ja es van prendre una setmana abans que es decretés l'estat d'alarma del 13 de març, quan es va decidir enviar a teletreballar l'equip de gestió de sistemes d'informació que havien de mantenir-se en la mesura del possible actius, fent que totes les tasques tinguessin redundància en efectius.

Una vegada decretat l'estat d'alarma i el confinament de la majoria de la plantilla municipal, excepte els que donaven serveis essencials, una de les principals tasques va ser, en coordinació amb l'Institut Municipal d'Informàtica, garantir que tothom de l'Àrea que ho necessités pogués connectar-se a la xarxa corporativa i pogués teletreballar en condicions, ja fos subministrant equipaments a qui no en disposava o bé establint els sistemes de connectivitat segurs. Més enllà de la mateixa estructura, una de les accions de més impacte i que recordarem per sempre més va ser subministrar tauletes amb connexió a internet a les residències de gent gran de la ciutat perquè poguessin connectar els seus residents amb els familiars, en unes complicadíssimes circumstàncies, o fins i tot amb serveis religiosos.

No va ser una feina fàcil, ja que en poques setmanes milers de treballadors de l'Ajuntament, igual que d'altres institucions i empreses d'arreu de la ciutat, del país i del món, van haver de fer el mateix. De seguida es van activar les reunions per videoconferència amb eines corporatives o d'altres d'alternatives quan les primeres se saturaven.

Garantits en la mesura del possible el funcionament de la direcció i la resta de les unitats, els diferents departaments van dur a terme diferents tasques centrades en la crisi. Cal agrair l'esforç del Departament de Gestió de Sistemes d'Informació que va aconseguir mantenir-los i subministrar les dades requerides en les diferents accions. En especial l'adjudicació del fons covid a més de 6.700 famílies que es va fer de manera proactiva analitzant les seves dades als sistemes d'informació per detectar situacions de vulnerabilitat sobrevingudes i sense cap visita presencial a cap dependència municipal.

Així, el Departament de Planificació i Processos es va centrar a recollir informació de les millors pràctiques que s'estaven detectant que es feien en altres administracions per donar resposta eficaç a la situació. És obvi que les prioritats eren l'eficàcia per davant de l'eficiència, i per sobre de tot que els sistemes no es vinguessin avall, protegint les persones. No en va viuem en primera línia de suport el que estava passant a les residències de gent gran. El Departament de Planificació i Processos també va obrir una línia de suport via formació especialitzada a la cura de la plantilla i va elaborar materials de reconeixement de la tasca de tots els professionals de l'àrea durant la gestió de la crisi. Malauradament alguns ni tan sols s'han pogut fer públics com es pretenia degut a les successives onades de la pandèmia.

El Departament de Recerca i Coneixement va fer multitud d'anàlisi de les dades generades per donar suport a la presa de decisions, no sols de les unitats adscrites a l'Àrea sinó també a demandes externes com les del Consorci de Serveis Socials de Barcelona en el seu monitoratge de la crisi en les residències, a l'IMEB i al Consorci d'Educació de Barcelona en la detecció d'alumnat vulnerable o donar suport a un projecte conjunt de la direcció de feminismes amb la direcció de polítiques de gènere i la gerència de seguretat per seguir la situació de dones víctimes de violència de gènere que romanien confinades, entre d'altres.

En la mateixa línia, el Departament de Participació Social va organitzar una sèrie de sessions virtuals sobre l'impacte de la crisi i la resposta municipal adreçades als membres del Consell Municipal de Benestar Social, de l'Acord Ciutadà i del Consell Assessor de la Gent Gran amb una assistència molt nodrida.

Igualment des de la secretaria tècnica de la Gerència es van realitzar tasques i projectes de suport i de reforç a diverses línies de treball d'altres unitats: contractació d'emergència, portal del professional, a més de la intensitat creixent del suport a la Gerència.

En el context de la Direcció mateixa, l'impacte de la crisi també ha fet reformular alguns dels plantejaments de l'estratègia d'innovació per al mandat, que es concreten el 2021 en una Mesura de govern d'innovació social. Aquesta Mesura de govern implica nous projectes sobretot en l'àmbit de la digitalització de les relacions amb els ciutadans i del funcionament intern dels serveis de l'Àrea, així com el suport al desplegament del projecte de superilles socials (ara Vilaveïnes) i la conceptualització del nou projecte Alimenta per garantir la cobertura de les necessitats bàsiques, en un exercici de col·laboració públicsocial amb un innovador component tecnològic d'interoperabilitat de dades entre l'Administració i les entitats del tercer sector.

Finalment, com a fet sobrevingut una vegada tancat l'any, voldríem recordar el suport incondicional del gerent de l'Àrea fins al passat 14 de febrer de 2021, Ricard Fernández, durant l'any 2020 i els anteriors, en unes circumstàncies molt complexes i on tots érem conscients que darrere la crisi sanitària hi venia (i de cop) una crisi social inèdita. Moltes gràcies.

Lluís Torrens Mèlich

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 pandèmia i el confinament, que han comportat posar en marxa, d'una banda, dispositius i accions d'emergència per atendre situacions de més vulnerabilitat i, de l'altra, desenvolupar accions de suport i reconeixement als professionals, així com buscar alternatives per seguir desenvolupant els projectes tècnics en curs des de la construcció conjunta de coneixement.

En aquest context, la gestió del coneixement i la gestió relacional i emocional dels professionals han estat els reptes principals, així com també combinar la virtualitat i la presencialitat.

El Departament, des de la seva posició transversal a l'Àrea, ha treballat amb tots els àmbits, amb els diferents nivells del sistema de serveis socials i amb les diverses iniciatives de l'estructura organitzativa de l'Ajuntament.

■ 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, 2020

Capítol	(€)	%
Personal	332.486,31	62,12
Béns i serveis	202.739,20	37,88
Total	535.225,51	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. Les dones representen el 80% de la plantilla.

■ 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 **2020** destaquem els projectes següents:

Aplicació dels resultats de la recerca aplicada “Context relacional, dinàmiques i patrons familiars en què es dona el maltractament a les persones grans”

La recerca aplicada col·laborativa “Context relacional, dinàmiques i patrons familiars en què es dona el maltractament a les persones grans” 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 psicossocial rehabilitador des del context dels serveis socials bàsics (SSB). Aquesta recerca es va dur a terme 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 es va concloure durant l'any 2019 assolint els objectius que s'hi plantejaven.

Fruit dels 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 SSB d'estratègies útils per al diagnòstic relacional i oferir recomanacions per al tractament social i psicològic.

Durant el 2020 s'ha acabat la preparació del material corresponent i s'han editat els tres documents següents:

1. *Informe final de recerca: context relacional, dinàmiques i patrons familiars en què es dona el maltractament a les persones grans.*
2. *Resum recerca aplicada. Resultats i conclusions: context relacional, dinàmiques i patrons familiars en què es dona el maltractament a les persones grans.*
3. *Guia d'orientació: diagnòstic i tractament del context relacional, les dinàmiques i els patrons familiars en què es dona el maltractament a les persones grans.*

Així mateix, al febrer del mateix any va tenir lloc, al Palau Macaya, l'acte de presentació tècnica dels resultats de la recerca aplicada i de la guia d'orientació, amb la participació de 169 persones.

Model d'atenció a les persones sense llar: cap al Programa d'atenció a les persones sense llar (PAPSSL)

A demanda i conjuntament amb l'Institut Municipal de Serveis Socials, s'està portant a terme el desenvolupament tècnic del PAPSSL.

Aquest projecte té per objectiu revisar, redefinir i dissenyar una proposta d'articulació i construcció del Programa d'atenció a les persones sense llar que permeti acompanyar-les en els seus itineraris des d'un conjunt integrat de serveis, dispositius, circuits i nexes.

Els **objectius** d'aquest projecte són els següents:

- Identificar els principals elements conceptuals del model d'atenció que serveixin com a marc d'intervenció compartit entre tots els agents responsables de l'atenció a les persones sense llar.
- Dissenyar el mapa general dels processos tècnics d'atenció que actualment es duen a terme en els serveis, recursos i equipaments que atenen les persones sense llar i clarificar els instruments, processos tècnics i metodològics que permetran visualitzar i concretar el programa.

- Contribuir des d'una visió holística a la definició del model metodològic, tècnic i organitzatiu del programa i ordenar i afavorir la visibilització dels diferents circuits i procediments, així com els nexes i les connexions amb altres sistemes de serveis i/o el tercer sector.
- Dissenyar i visibilitzar els diferents circuits funcionals segons itineraris d'atenció singulars: dones, joves, famílies i d'altres.

Per portar a terme aquest projecte s'està utilitzant una metodologia de gestió del coneixement, amb diferents estructures i nivells organitzatius. El procés de treball col·laboratiu es desenvolupa a partir d'un grup motor i diversos grups de millora en què els participants aporten el seu coneixement i expertesa.

Durant el 2020 i fruit del treball conjunt s'han elaborat els documents següents:

1. Noves perspectives d'atenció al sensellarisme. (Revisió bibliogràfica 2016-20)
2. Proposta de bases del model d'atenció al sensellarisme
3. Model d'atenció a les persones sense llar. Mapa general de processos d'atenció (1/3)
4. Model d'atenció a les persones sense llar. Harmonització de serveis (2/3)

Sensellarisme femení

Concebut com un subprojecte singular, el sensellarisme femení es configura com un itinerari singular de l'atenció en el marc del PAPSLL per abordar en profunditat. Té com a objectiu principal treballar les necessitats específiques de les dones sense llar en relació amb els aspectes metodològics de l'atenció, l'acció professional i els espais i les infraestructures. Durant el 2020 es va constituir un grup de millora format per deu professionals de l'atenció en diferents contextos d'atenció a les persones sense llar, d'atenció específiques a dones i a dones sense llar.

Els objectius específics del projecte de sensellarisme femení són els següents:

- Identificar els dispositius, serveis, recursos i equipaments en els quals es dona atenció específica a les dones sense llar i quin tipus d'atenció es dona. Com s'estan atenent aquestes dones i quines són les necessitats?
- Identificar i definir els temes i els interrogants fonamentals que cal incorporar en el model a partir de la perspectiva de gènere. Especificitats, requeriments i adaptacions necessàries.
- Identificar i consensuar les **situacions tipus** en què es troben les dones sense llar, a partir d'una mirada interseccional.

Durant el 2020 s'ha treballat en l'elaboració de l'informe de l'estat de la qüestió del sensellarisme femení.

Unitat de tractament psicoterapèutic al Servei Especialitzat d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència (SEAIA)

Des del Departament de Família i Infància, conjuntament amb el Departament de Planificació i Processos, s'ha dissenyat un projecte pilot de tractament psicoterapèutic per als infants, els adolescents i les seves famílies que sumi i complementi la intervenció de l'EAIA.

Mitjançant aquest Programa de tractament psicoterapèutic es tracta d'assegurar les condicions necessàries per garantir el benestar, la seguretat i l'òptim desenvolupament dels infants i adolescents en el si de la seva família i poder oferir-los una atenció terapèutica especialitzada per reduir el risc de repetició del maltractament i minimitzar-ne les conseqüències.

Els objectius d'aquest projecte pilot són els següents:

- Millorar el benestar emocional dels infants que han patit experiències traumàtiques, la promoció de la resiliència i el desenvolupament òptim de l'infant.

- Recuperar les capacitats i habilitats parentals de les famílies que han exercit maltractament i promoure el bon tracte en una parentalitat sana i competent.
- Reparar la relació entre els membres de la unitat familiar on s'ha produït el dany com a conseqüència de les dinàmiques disfuncionals familiars.

El projecte pilot inclou el desenvolupament de totes aquelles qüestions necessàries per implementar un servei d'aquestes característiques. Com ara:

- Contextualització i necessitats detectades
- Encaix funcional i organitzatiu de la proposta
- Marc conceptual i teòric de referència
- Base metodològica
- Destinataris del servei i criteris d'inclusió i exclusió
- Recursos humans, materials, així com la infraestructura i les instal·lacions necessàries.
- Finalment, també incorpora la definició del sistema de seguiment i avaluació.

La implementació d'aquesta experiència pilot té el vistiplau de la Direcció General d'Atenció a la Infància, que s'ha involucrat i compromès amb el seu desplegament.

Revisió del model territorial organitzatiu i del model d'atenció dels Punts d'Informació i Atenció a les Dones (PIAD)

El febrer del 2020, des del Departament d'Informació i Atenció a les Dones (Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI), es fa demanda al Departament de Planificació i Processos (Direcció d'Innovació Social) de suport i acompanyament tècnic per a la revisió del model organitzatiu dels PIAD.

El projecte té com a objectiu general revisar el model organitzatiu i metodològic dels PIAD, mantenir els elements clau del servei (la proximitat, flexibilitat, capacitat de gestió del canvi i amb una identitat preventiva-sensibilitzadora i promotora dels drets de les dones). Es concreta en tres objectius específics: revisar organitzativament el model; reajustar el model d'atenció i revisar el model d'atenció, d'acció comunitària i la relació amb el territori i els serveis.

Després de la fase d'exploració diagnòstica i d'una primera fase participativa de preparació per al canvi (on s'han implicat professionals dels PIAD a diferents nivells), s'ha proposat la revisió territorial i funcional en tres àrees clau de canvi:

1. Organització territorial-funcional
2. Revisió de les funcions de direcció i coordinació
3. Funcionament-articulació estructura interna dels equips i del conjunt

Gestió del coneixement i desenvolupament professional

Des de fa alguns anys s'està produint un canvi cultural en la manera d'entendre la formació, l'aprenentatge i l'adquisició de coneixements que s'ha anat consolidant a través de la implementació de les diferents línies del Pla de gestió del coneixement i desenvolupament professional (2016-2020).

Cada vegada més, el conjunt de professionals han passat de ser consumidors de coneixement a ser-ne actors generadors.

A principis del 2020 es fa una aposta per desenvolupar una estratègia a més llarg termini, amb un clar focus en el capital humà, col·locant els i les professionals al centre, amb una visió sistèmica i una aposta per una sèrie de projectes emblemàtics, de cara a la sensibilització i consolidació com a organització que aprèn.

L'Estratègia de gestió del coneixement (K-2030)

Es tradueix en vuit línies estratègiques:

1. Lideratge distribuït i intel·ligència col·lectiva
2. Cura i suport als professionals i als equips
3. Reconeixement dels professionals
4. Consolidació d'una cultura col·laborativa
5. Identificació i capitalització del coneixement
6. Aprenentatge en acció i transferència del coneixement
7. Sistematització i accés als actius de coneixement
8. Construcció de coneixement a les fronteres de l'organització

Aquestes línies d'acció es tradueixen en una sèrie de projectes que **denominem a) projectes emblemàtics o singulars**, que vertebrin el conjunt d'actuacions en l'àmbit de la gestió del coneixement a l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI, i en **b) Pla d'aprenentatge i desenvolupament professional de la Gerència**, que dona compte de la participació dels professionals en les diferents accions.

El mes de març del 2020, quan s'estava posant en marxa la nova estratègia de gestió del coneixement, ens vam trobar davant la pandèmia de la covid-19, la qual ha transformat la realitat social i organitzativa. A causa d'aquesta situació única i sense precedents han aparegut molts reptes, preguntes i urgències als quals s'ha hagut de donar resposta des del major capital de l'organització: el coneixement. En aquesta memòria destinem un apartat a les accions o **c) projectes extraordinaris període covid-19** que s'han realitzat durant el 2020.

a) Projectes emblemàtics de l'Estratègia de gestió del coneixement K-2030

1. Bones pràctiques socials (BPS)

Les bones pràctiques socials són un projecte emblemàtic i consolidat de l'Àrea, amb més de set anys de recorregut. Té com a finalitat principal reconèixer i valorar la tasca desenvolupada pel conjunt de professionals i, al mateix temps, difondre bones pràctiques i afavorir-ne la transferibilitat per tal de contribuir a capitalitzar el coneixement de la nostra organització.

Taula 3.1.2. Nombre de bones pràctiques socials (BPS). Evolució 2014-2020

Departament de Planificació i Processos, 2020

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Total
Nombre de pràctiques validades	5	13	11	11	9	10	6	65

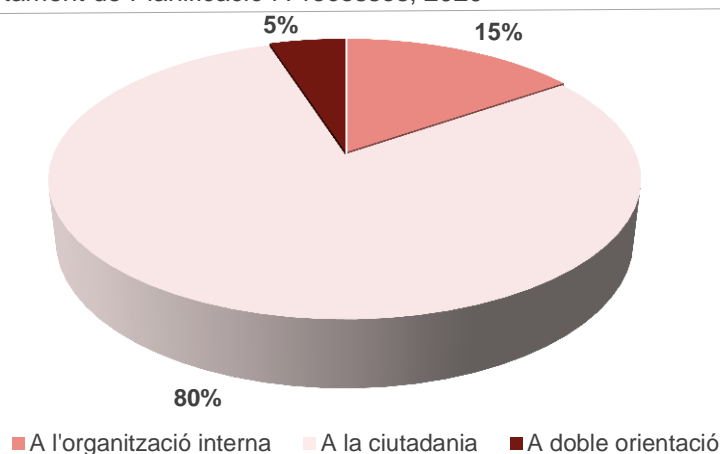
Font: elaboració pròpia.

L'últim any, i com a causa de la pandèmia, l'activitat es va veure molt afectada i només es van poder validar sis pràctiques noves. No es va poder desenvolupar cap espai d'intercanvi de bones pràctiques, ni tampoc va tenir lloc la jornada anual de reconeixement.

Fins al 31 de desembre de 2020 s'han identificat 65 bones pràctiques. El 80% 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 5% tenen la doble orientació (gràfic 3.1.1.).

Gràfic 3.1.1. Orientació de les pràctiques BPS

Departament de Planificació i Processos, 2020



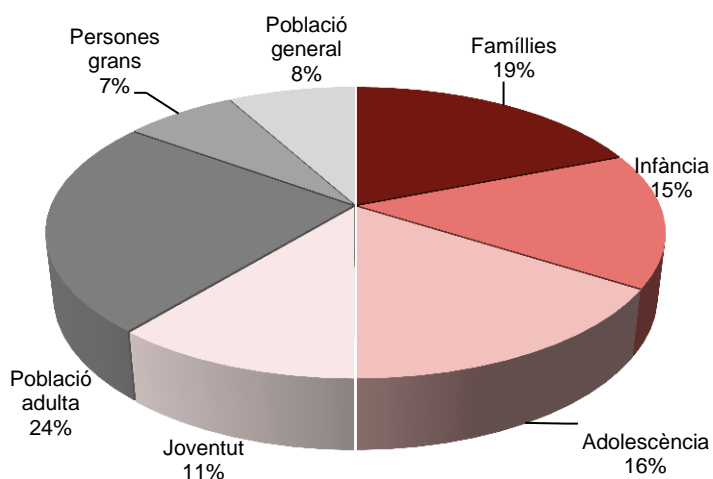
Font: elaboració pròpia.

Els sectors de població més representats en les bones pràctiques són persones adultes, amb un 24%, seguit d'adolescència, amb un 18%, famílies, amb un 19%, adolescència, amb un 16%, i infància, amb un 15%.

Només el 7% s'orienten específicament a persones grans i un 8% s'adrecen a la població en general. Cal fer constar que més d'una pràctica s'adreça alhora a diversos sectors de població.

Gràfic 3.1.2. Els sectors de població més representats a qui s'adreça BPS

Departament de Planificació i Processos, 2020



Font: elaboració pròpia.

Nota: població referida a 31/12/2020.

Una de les característiques principals de les BPS continua sent la gran diversitat d'agents impulsors i participants actius.

Només el 15% participa exclusivament per l'Àrea. Segons la distribució de la taula següent, s'observa un important grau de transversalitat, ja que, quant a les pràctiques, a més d'estar impulsades per l'Àrea, hi ha una forta presència de districtes, altres àrees de l'Ajuntament, altres administracions i també entitats cíviques i socials del tercer sector. En conjunt representa el 85%.

Taula 3.1.3. Agents impulsors de BPS. Evolució 2014-2020

Departament de Planificació i Processos, 2020

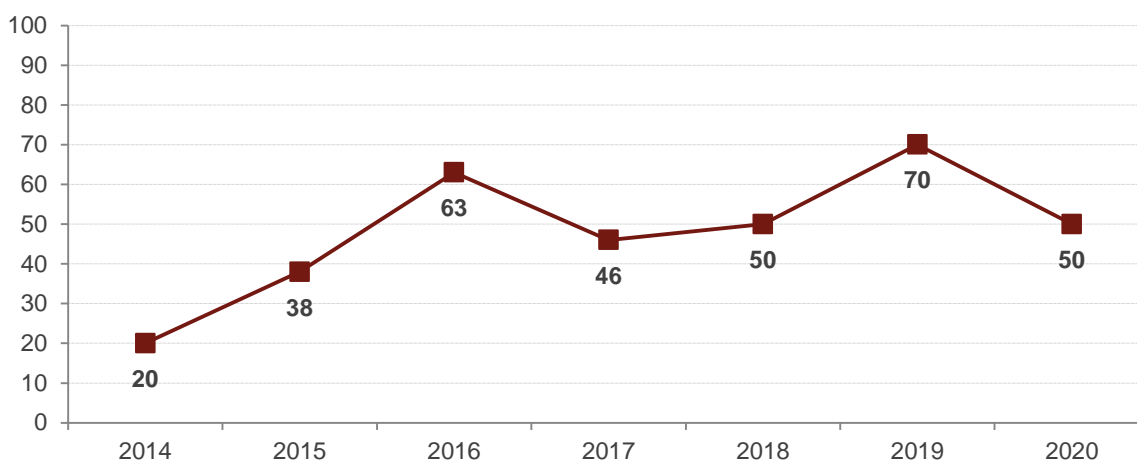
	2014-2020	% distribució
Només per l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI	10	15,38
Per a l'Àrea i altres àmbits de l'Ajuntament (districtes, àrees)	11	16,92
Per a l'Àrea més altres administracions	12	18,46
Per a l'Àrea més entitats cíviques i tercer sector	9	13,85
Per a l'Àrea, districtes, altres administracions, entitats cíviques i tercer sector	23	35,38
Total	65	100,00

Font: elaboració pròpia.

Una mitjana del 48% de les pràctiques del període analitzat (gràfic 3.1.3) compleixen aquest criteri d'innovació, amb una puntuació superior a 8. Cal destacar que la innovació identificada en les BPS té a veure amb solucions noves o també amb la introducció d'elements millorats. Al gràfic es presenta l'evolució d'aquest criteri.

Gràfic 3.1.3. Percentatge BPS amb puntuació (> 8) en innovació. Evolució 2014-2020

Departament de Planificació i Processos, 2020

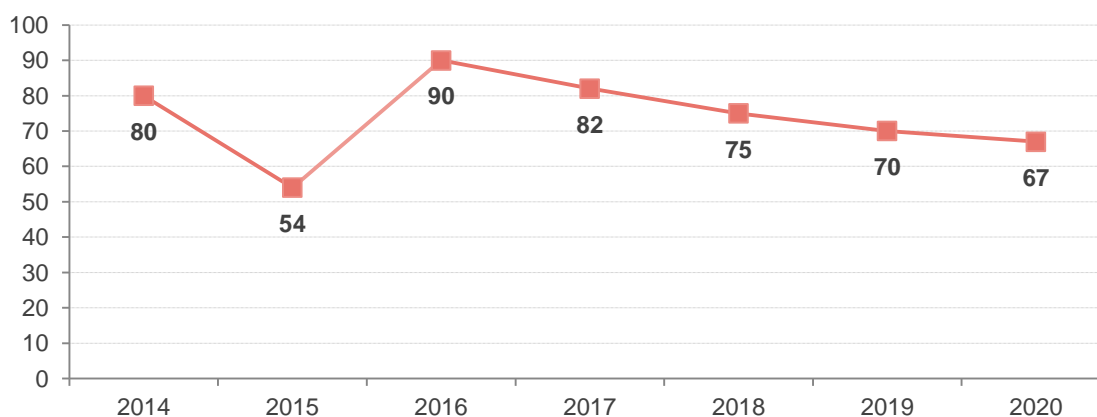


Font: elaboració pròpia.

Un dels objectius principals de BPS és afavorir-ne la transferibilitat, que la bona pràctica tingui capacitat d'adaptació a altres entorns similars i que puguin servir de model i guia o font d'inspiració per orientar els equips professionals o tècnics que volen iniciar o millorar projectes o accions concretes. En el gràfic 3.1.4 s'aprecia l'evolució al llarg del període.

Gràfic 3.1.4. Percentatge BPS amb puntuació (> 8) en transferibilitat. Evolució 2014-2020

Departament de Planificació i Processos, 2020



Font: elaboració pròpia.

2. Aprenentatge en acció

Aquest projecte parteix de la base que s'aprèn a partir de l'experiència i, per tant, desenvolupa accions de formació aplicada i acompanyament que garanteixen la transferència de coneixement.

• L'avaluació de programes, projectes i serveis en l'àmbit social

L'objectiu general és dotar els professionals de metodologia d'avaluació aplicable als projectes del seu lloc de treball. La quarta edició, amb l'esforç de tots els agents implicats, s'ha aconseguit adaptar al format virtual, tot i que s'han mantingut les característiques de directe, proximitat i continguts.

Aquesta edició també destaca per un volum alt de projectes d'avaluació realitzats (vuit en total) que, com sempre, tenen la característica de cobrir necessitats d'avaluació reals de les unitats organitzatives de les quals formen part els alumnes. Els projectes presentats en aquesta edició van ser els següents:

- Els homes també tenen gènere: Com hauríem de dissenyar les activitats per fomentar la seva participació?
- Avaluació de la qualitat i cobertura dels serveis de garantia i prevenció de l'Oficina per la No Discriminació.
- Disseny de l'avaluació del projecte pilot: Programa de tractament psicoterapèutic per a infants, adolescents i famílies dels SEAIA.
- Disseny d'una eina per establir les fases de recuperació en violència masclista de parella al llarg del procés d'intervenció.
- Valoració de la seguretat percebuda a l'aplicació d'espais d'oci nocturn privat. Exploració de la utilitat d'aplicació del protocol contra els assetjaments i les agressions sexuals.
- Avaluació de la prestació del servei d'àpats a domicili.
- Avaluació de resultats en la millora de competències parentals en les persones usuàries de l'Espai Familiar Socioeducatiu Aurora.
- Encàrrec i conducció d'una avaluació de necessitats: Com fer la diligència deguda per al respecte dels drets humans a la cadena de subministrament de guants i mascaretes que compra l'Ajuntament de Barcelona.

Amb aquesta quarta edició conclosa, el projecte està ben consolidat i ja disposa de 70 professionals formats i 28 projectes avaluats realitzats.

L'entorn virtual d'aprenentatge ha pres més força aquest 2020 gràcies a l'adaptació que es va haver de fer de l'acció d'avaluació pels participants que estaven realitzant l'acció. En aquest sentit, també s'ha de considerar l'acció oberta d'avaluació que pot realitzar qualsevol professional de l'Àrea en qualsevol moment.

• Anàlisi i gestió de processos en l'àmbit social

L'objectiu general és revisar els coneixements i la metodologia de la gestió per processos i desenvolupar les habilitats per a la seva aplicació pràctica en els àmbits d'actuació de l'Àrea de Drets Socials.

La tercera edició de processos ha tingut com a element clau la implicació dels participants en els projectes, tot i que el context de pandèmia va obligar a continuar el projecte en un entorn virtual. Així mateix, destaquem l'elevada presentació de treballs transferits en la sessió final de presentació, així com les devolucions i aportacions didàctiques del docent, en clau de lliçons apreses.

Els resultats, 9 projectes d'11 professionals de diferents departaments tant d'atenció com de gestió.

- Procés d'elaboració de les bases específiques del Premi 25 de Novembre
- Procés de reformulació de projectes en la convocatòria general de subvencions en els àmbits de dones i LGTBI
- Millora del procés d'elaboració de la memòria anual de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD)
- Procés de qualitat del servei Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB)
- Procés d'estudi i valoració de risc social d'infants i adolescents
- Procés de prellançament en situacions de desnonaments civils
- Descripció del procés de mobilització de les unitats mòbils davant una trucada d'alarma d'una persona usuària del servei de teleassistència
- Procés de cribratge en l'entrada de casos del Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA)
- Mapa de processos de la Colla Cuidadora
- **Grup de gestió del coneixement en llengua anglesa**

Entre gener i juny del 2020 s'ha fet l'acció "Grup de gestió del coneixement en llengua anglesa" amb una durada de 27 hores i una participació de 8 professionals procedents de la Gerència, l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona (IMSS), l'IMPD i l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB). Cinc professionals han participat almenys en un 80% de les sessions.

Cal destacar que les sessions es van iniciar de manera presencial, es van interrompre durant quatre setmanes durant el període de confinament més extrem i es van reprendre al mes d'abril amb format 100% virtual.

El grup de gestió del coneixement en llengua anglesa ha utilitzat la XaC per compartir documents i generar intercanvi de coneixement. S'han generat diferents actius de coneixement com presentacions i l'actualització del glossari de vocabulari social en llengua anglesa.

3. Coneixement crític a l'organització

- **Mapes de coneixement crític dels equips**

El mapa del coneixement crític és la representació gràfica del coneixement crític construït de manera participada amb l'equip que permet identificar, capturar, organitzar, compartir, mesurar i avançar en el desenvolupament del coneixement útil que tenen o necessiten els equips per aconseguir els seus objectius.

Entre febrer i juliol del 2020 el Departament de Planificació i Processos ha donat suport en l'elaboració del **mapa de coneixement crític a l'equip de set professionals del Departament de Joventut**. El procés d'elaboració del mapa ha permès combinar, d'una banda, la reflexió individual i la discussió grupal (en diversos moments i de manera combinada), de cara a plantejar línies de treball per a l'aprofundiment dels coneixements crítics. El context covid-19 ha obligat a adaptar els formats de treball, combinant sessions de treball presencials i virtuals.

- **Suport en el traspàs de coneixement crític davant del procés de desvinculació per jubilació**

El Departament de Planificació i Processos ha donat suport a un equip de l'IMPD per preparar uns mesos abans el procés de desvinculació, per jubilació, d'una professional amb molts anys d'experiència i mitigar el possible impacte en l'equip i l'organització de pèrdua del seu coneixement especialitzat.

L'acompanyament ha consistit en tres sessions de 2 hores entre juliol i novembre del 2019 per identificar els coneixements crítics i la millor manera de sistematitzar els elements de traspàs.

S'han utilitzat i adaptat algunes de les eines que proposa el Projecte Teal "Passa el relleu" promogut per la Direcció de Comunicació Interna, Desenvolupament i Atenció al Personal de l'Ajuntament el 2018 com a bon punt de partida per traspasar els aspectes estratègics i operatius d'aquesta figura professional a l'IMPD.

Aquesta metodologia ha permès deixar per escrit tot el coneixement clau necessari per a la persona successora.

4. Les comunitats de pràctica i la cultura del treball col·laboratiu

Aquest projecte pretén promoure el treball col·laboratiu a l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI, tot promovent i donant suport a les comunitats de pràctica com a escenari de treball col·laboratiu clau per generar coneixement útil.

El 2020 ha estat l'any que, malgrat la covid-19, s'han posat en funcionament dues de les tres comunitats previstes inicialment.

1. Comunicació accessible (equip transversal: IMPD, Gerència, Direcció de Comunicació)
2. Pla d'acollida - Circuit de violència masclista. CVM-BCN (equip transversal: PIAD, Secretaria Tècnica CVM-BCN, Consorci de Salut)
3. La cura, eix de l'acció dels centres de serveis socials (IMSS), que no es va poder iniciar

Al llarg de l'any s'han realitzat diverses accions de suport a la implementació d'aquestes, en la prova pilot que estem desenvolupant a l'Àrea. Concretament, han estat les següents:

- Taller formatiu inicial conjunt per a totes les comunitats de pràctica (COP): 17 de febrer de 2020 (30 persones)
- Sessió XaC: 25 de febrer de 2020
- Moments Zero. Suport a la posada en marxa de les dues COP: 10 de març i 22 i 27 d'octubre de 2020 (format virtual)
- Suport al rol de coordinador/a: sessió amb les coordinadores: 15 de desembre de 2020

5. Comunitat de recerca i coneixement: col·laboració entre el món professional i les 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 participar en la formació de nous professionals, col·laborar amb els programes de pràctiques acadèmiques, compartir coneixement i innovació amb el món acadèmic, incloent-hi experts universitaris en projectes, grups de millora i espais de debat, d'intercanvi i de construcció del coneixement, i 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 2020 han estat els següents:

- Hi ha hagut quatre alumnes en pràctiques a la Gerència de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI.
- S'ha potenciat el rol del Grup Motor Mixt, format per professionals clau de l'Àrea implicats activament en la promoció i el desenvolupament de recerques i per investigadors/ores i tècniques de recerca de les principals universitats catalanes. El Grup Motor Mixt promou, organitza i coordina diferents accions puntuals o estables en el marc del projecte.

- Durant el 2020, s'ha nodrit i dinamitzat el microlloc (*microsite*) de la Comunitat de Recerca i Coneixement: <https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/ca/content/comunitat-de-recerca-i-coneixement#> a partir de la base de dades sobre recerques i grups investigadors.
- S'ha organitzat, coordinat i realitzat una acció d'intercanvi de coneixement en línia que forma part d'un cicle de tres sessions de **reflexió, experiències i debat** sobre la **recerca aplicada col·laborativa en l'àmbit social**. La sessió va combinar la reflexió conceptual sobre aspectes metodològics amb la presentació d'una experiència de recerca col·laborativa entre professionals tècniques i investigadores. A la sessió hi van participar 82 persones professionals de l'Àrea, docents i investigadors/ores i alumnat de màsters de les principals universitats catalanes que participen del projecte.
- 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. Hi ha un total de 24 grups d'àmbit

acadèmic identificats a partir de les línies de recerca i la relació amb els nostres àmbits temàtics d'interès. També s'han identificat prioritats de recerca, en el marc de covid-19.

Durant el 2020 s'ha participat i donat suport a dues recerques aplicades:

- *Repensar l'educació de carrer*. Coordinada per la Universitat de Barcelona (UB) i l'IMSS ("A partir del carrer") i amb la participació de quatre ajuntaments. Durant el 2020 es va acabar la fase de treball de camp i es va fer l'anàlisi de tots els materials recollits.
- *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. Recerca col·laborativa amb la UB i l'IMSS, coordinada pel nostre departament, en la qual participem en el grup motor i equip de recerca mixt. Durant el 2020 ha acabat la primera part del treball de camp i s'ha presentat un primer informe de resultats en el qual van participar 125 persones (càrrecs, professionals i famílies) a través d'entrevistes i 9 grups de discussió.

b) Pla d'aprenentatge i desenvolupament professional de la Gerència

El Pla d'aprenentatge i desenvolupament professional s'emmarca en l'estratègia de gestió del coneixement K-2030 i s'articula com una programació (catàleg específic) de Gerència (PEG), però amb una oferta cada cop més transversal dirigida a tots els professionals dels diferents organismes de l'Àrea. La programació s'ha concretat en una triple oferta: accions transversals d'Àrea, accions de la Gerència i programació específica per la Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI.

Els professionals de la Gerència (260 el 2020, inclosos els del SARA) continuen participant de manera majoritària del catàleg propi (PEG), tal com es pot veure a la taula 3.1.4.

Taula 3.1.4. Aprenentatge i desenvolupament professional de la Gerència de Drets Socials

Departament de Planificació i Processos, 2020

	2019	2020	% d'increment ³
Pla específic de la Gerència de Drets Socials (PEG)			
Accions formatives del pla específic de Gerència	12	15	N/a
Edicions de les accions formatives	12	18	N/a
Hores ofertes	167,50	192,00	N/a
Hores invertides en formació ¹	1.517	1.892	N/a
Places ocupades	130	215	N/a
Despesa (€)	32.347,00	29.819,00	N/a
Formació rebuda per professionals de la Gerència de Drets Socials			
Hores invertides per professionals de Gerència en formació transversal de ciutat ¹	1.252,50	1.147,87	-
Personal format de la Gerència (PEG + transversal de ciutat) ²	102	116	-
% de persones que s'han format (PEG + transversal de ciutat)	89	45	-
Mitjana d'hores de formació per professional ² (PEG + transversal de ciutat)	19,80	19,90	-

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

2. Respecte del total dels professionals exclusivament de la Gerència.

3. No podem comparar les xifres dels professionals de la Gerència atesa la variabilitat del valor total entre els anys. 114 (2019) i 260 (2020).

N/a: no s'aplica.

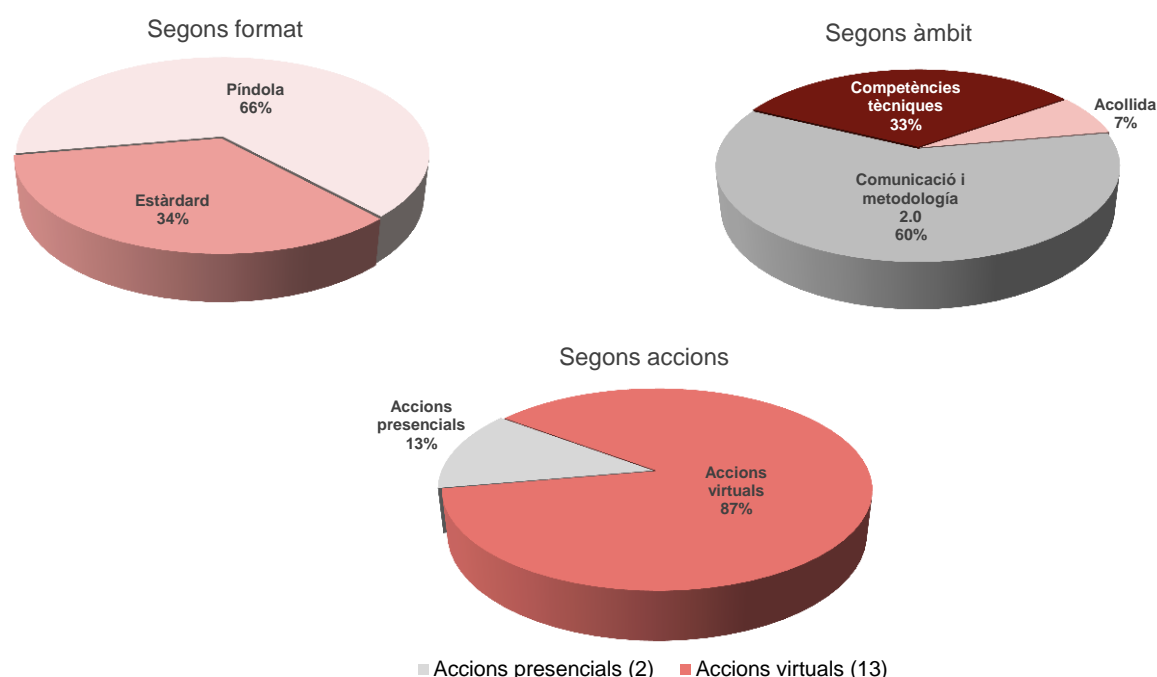


Pel que fa al volum de professionals i hores realitzades, la xifra situa un important descens del percentatge de professionals formats respecte del total, 45% (89,5% el 2019). No obstant això, les hores invertides en formació augmenten per un ascens considerable en la formació externa, majoritàriament virtual. Pel que fa a la mitjana d'hores de formació per professional format (19 hores), és similar a les del 2019.

Quant a la tipologia d'accions del PEG, un 66% són en format píndola, igual que el 2019. No obstant això, la dada més significativa en aquest sentit ha estat un augment considerable d'accions de l'àmbit de comunicació i metodologies 2.0, element directament relacionat amb el context covid-19 i la necessitat de coneixement d'eines i metodologies virtuals. Destaquem en aquest context el 87% d'accions virtuals realitzades.

Gràfic 3.1.5. Tipologia segons les accions del PEG

Departament de Planificació i Processos, 2020



Font: elaboració pròpia.

c) Projectes extraordinaris període covid-19

1. Projecte de reconeixement als professionals i equips en temps de covid-19

Durant el 2020 i com a conseqüència de la situació motivada per la pandèmia es va fer un projecte de reconeixement als professionals i equips en temps de covid-19. La finalitat principal estava orientada al reconeixement del talent, la creativitat, la implicació, la responsabilitat i el compromís com a servei públic del conjunt de professionals i dels equips de treball, així com fer valer els aprenentatges adquirits. Fruit d'aquest treball es va preparar un acte de reconeixement (que finalment no es va poder fer de manera presencial) i es van elaborar sis peces de vídeo, una de caràcter global i cinc d'específiques relacionades amb:

- Accions extraordinàries
- Dona i feminització de les cures
- La qüestió residencial
- L'atenció i acció social
- Comunitat i territori

Es poden consultar a: https://www.youtube.com/watch?v=lp3ZtBQHYOY&feature=youtu.be#qgc-icon=/liferayASiC/image/image_gallery?uuiid=b75ec5dc-cb34-41bd-a507-6d8527f36947&groupid=10903&t=1331563043214

2. Compartim i debatem #des de casa

En el marc de la gestió del coneixement i la cura dels professionals, es van crear durant el confinament espais per compartir i debatre experiències i aprenentatges des de casa amb els objectius següents:

- Crear espais de conversa per compartir experiències, mirades i promoure la reflexió.
- Destacar els processos adaptatius, les iniciatives i les necessitats dels professionals en un entorn canviant.
- Identificar aprenentatges útils per a l'organització, així com temes que necessiten un aprofundiment o abordatge específic.

Al llarg del 2020 i en el context de la covid-19 s'han realitzat tres espais "Compartim #des de casa" amb 20 participants i els títols-temes d'interès següents:

- "Altres maneres de treballar"
- "L'oficina a casa"
- "Soledat i equip en la virtualitat"

3. Mindfulness #des de casa

També aquesta acció es va veure afectada per la irrupció de la pandèmia en el moment en què estava a punt d'acabar la primera de les edicions (presencials) que s'havien previst, en què participaven uns/unes 15 professionals de manera presencial. Malgrat el repte que suposava, es va considerar oportú adaptar aquesta acció perquè els i les professionals que hi estiguessin interessats la poguessin realitzar des de casa. Si en un context normalitzat la cura dels professionals es considera important, durant el confinament es va valorar molt positivament. Es va oferir dos dies a la setmana i va arribar a tenir una participació de fins a 25 persones fins a finals de juny, que és quan es va donar per acabada.

4. Desenvolupament de competències digitals i virtuals

S'han organitzat accions de suport per a la conducció virtual de grups "Com dinamitzar els grups de treball en format virtual?" (17 participants) i 6 píndoles formatives sobre eines i recursos digitals col·laboratius i metodologies 2.0 amb 120 participants, com ara aquestes:

- Gestionar les reunions virtuals de forma efectiva
- Algú m'ajuda a gestionar i endreçar la meva informació?
- Emmagatzemar, compartir i enviar arxius de forma segura
- Treball col·laboratiu amb Padlet
- Fomentar la participació virtual amb Mentimeter
- Píndoles formatives per mitjà de videotutorials

Projecte de revisió, actualització i manteniment del Catàleg de serveis i prestacions de l'Àrea

L'any 2008 es va posar en funcionament el Catàleg de serveis i prestacions actual i es va concebre com l'instrument que ha de recollir, de manera ordenada, el conjunt de serveis i prestacions que configuren la cartera de serveis socials municipal; algunes d'aquestes prestacions estan determinades per la llei i d'altres són específiques del municipi de Barcelona.

Conté tots els serveis socials de titularitat municipal que es presten a la ciutat, tant els que es presten directament des de les unitats d'atenció social com aquells altres que es gestionen de manera centralitzada i que tenen una funció de suport a la Xarxa Bàsica de Serveis Socials Bàsics. Alguns són gestionats exclusivament per l'Ajuntament i d'altres estan regulats a través de convenis amb diverses entitats socials del tercer sector.

El catàleg és una de les seccions més consultades per part dels i les professionals, ja que facilita la feina i la gestió dels tràmits necessaris per a la prestació dels serveis a la ciutadania.

De manera continuada es fa una actualització dels continguts que apareixen publicats al Portal del professional (intranet municipal), però durant el 2020, i ateses les necessitats emergents vinculades al teletreball i l'accés a la informació, es va considerar molt necessari fer una revisió en profunditat, la qual es desplegarà el 2021.

Els objectius d'aquest projecte són els següents:

- Revisar l'estructura i actualitzar les categories principals i adaptar-les al funcionament actual.
- Revisar, actualitzar i establir els circuits i procediments de treball imprescindibles.
- Revisar i actualitzar els instruments de treball utilitzats i crear-ne de nous si fos necessari.
- Crear un equip de referents clau de cada departament/direcció, segons l'àmbit temàtic, que reportin la informació actualitzada de manera sistemàtica.
- Revisar tots els continguts de les carpetes i actualitzar la informació.
- Identificar noves ajudes/prestacions i incorporar-les tenint en compte les necessitats actuals.

■ Reptes de futur per al 2021

Els reptes principals del Departament de Planificació i Processos per al 2021 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 a 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 de desembre del 2019, la qual planteja les principals línies estratègiques que guiaran els projectes i les accions de gestió del coneixement de l'Àrea amb una perspectiva a 10 anys vista i els primers projectes emblemàtics.
- Constituir-nos en observatori de gestió del coneixement de l'Àrea.

■ **Carmina Català i Galofré**

Cap del Departament de Planificació i Processos

Taula 3.1.5. Indicadors de producció dels serveis

Departament de Planificació i Processos, 2020

	2016	2017	2018	2019	2020	% d'increment 2016-2020
Formació i desenvolupament professional						
Pla específic de la Gerència de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI						
Accions formatives ¹	30	25	22	12	15	N/a
Hores ofertes	289,50	337,50	206,00	167,50	192,00	N/a
Hores invertides	4.475	5.576	3.480	1.517	1.892	N/a
Col·laboració amb les universitats²						
Alumnes en pràctiques	10	13	12	8	4	-60,00
Recerques aplicades i projectes estables	14	12	17	20	7	N/a
Estudis impartits per entitats organitzadores	18	13	10	18	5	N/a
Universitats/facultats amb col·laboració	13	19	21	23	24	84,62
Processos de desenvolupament tècnic						
Projectes en curs	6	6	7	5	6	0,00
Productes, actius de coneixement	11	11	11	13	28	154,55
Altres projectes de gestió del coneixement						
Bones pràctiques reconegudes	11	9	9	10	6	-45,45
Projectes singulars de gestió del coneixement	-	5	4	6	6	20,00

Font: elaboració pròpia.

1. No es pot comparar, atesa la variabilitat quant a la composició i el nombre de persones a les quals va dirigida la formació cada any.

2. Les dades de recerques i estudis no s'han actualitzat el 2020 a causa de la pandèmia. De les recerques comptabilitzades el 2019, 17 han acabat, 3 estan a punt d'acabar, 3 de noves en curs i 1 en fase de disseny. Dels estudis comptabilitzats el 2019, actualment estan tots acabats i cinc estudis nous es van iniciar el 2019.

N/a: no s'aplica.

Els indicadors que no tenen disponible el valor del 2016 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

L'any 2020 ha estat marcat per la situació d'emergència provocada per la covid-19 que ha generat una crisi sanitària i una aturada econòmica sense precedents.

Des del Departament hem donat suport als serveis de l'Àrea per facilitar la seva adaptació a aquesta nova situació i hem generat nous informes i estudis per conèixer l'impacte produït en aquest nou escenari.

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'han continuat atenent les demandes d'altres àrees centrals i s'ha participat en taules transversals d'anàlisi.

S'han encetat estratègies de col·laboració vinculades a temes de recerca amb diferents universitats, centres d'estudis i altres departaments de recerca del mateix Ajuntament.

■ Recursos

El Departament ha disposat de 564.559,12 €, 362.971,40 € dels quals corresponen a despeses de personal, la qual cosa representa un 64% del total del pressupost.

Taula 3.2.1. Liquidació del pressupost

Departament de Recerca i Coneixement, 2020

Capítol	(€)	%
Personal	362.971,40	64,29
Béns i serveis	201.587,72	35,71
Total	564.559,12	100,00

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

Pel que fa als recursos humans, l'any 2020 el Departament ha tingut sis persones en plantilla. Una de les persones adscrita continua en comissió de serveis i 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 2020 s'han elaborat els informes i estudis següents:

- Informe de persones amb reconeixement legal de discapacitat a la ciutat de Barcelona 2019.
- Informe sobre l'impacte de la declaració de l'estat d'alarma (RD 463 de 2020) en l'activitat dels comerços de la ciutat.
- Informe dels ajuts econòmics atorgats des dels centres de serveis socials (CSS) durant el període post-covid-19 i comparativa amb el període pre-covid-19.
- Estudi sobre els allotjaments oferts per l'Ajuntament destinats a cobrir emergències residencials en el període de pandèmia a diferents col·lectius (persones vulnerables, amb discapacitat, gent gran, persones refugiades, víctimes de violència masclista).
- Manteniment de la sèrie 2017-19 del sistema d'indicadors d'infància, joves, gent gran, gènere i població general a partir de l'ampliació de la mostra per Barcelona de l'Enquesta de condicions de vida (ECV).
- Actualització, revisió i manteniment d'indicadors relatius a: Capítol de benestar social de l'Anuari estadístic de la ciutat de Barcelona, 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).
- Enquesta de Joventut 2020 (EJOB-2020). El treball de camp es va interrompre a causa de l'estat d'alarma i es va reprendre el mes de juliol amb la incorporació de més preguntes per conèixer l'impacte de la nova crisi en aquest sector de població. S'ha elaborat un informe sobre els primers resultats preliminars, que s'han difós en roda de premsa convocada per la regidoria de Joventut.
- Informe sobre discapacitat i renda a partir de la mostra de declarants d'IRPF facilitada per l'Agència tributària.
- En el marc de col·laboració amb l'Institut d'Estudis Regionals i Metropolitans de Barcelona (IERMB), s'han dut a terme cinc estudis:
 - *Aproximació als efectes socioeconòmics de la covid-19 a la ciutat de Barcelona sobre desigualtat social i pobresa.*
 - *L'habitatge a la ciutat de Barcelona en temps de la covid-19.*
 - *Pobresa infantil a la ciutat de Barcelona. L'impacte socioeconòmic de la covid-19.*
 - *Condicions laborals i socioeconòmiques de la població jove a la ciutat de Barcelona en temps de la covid-19.*
 - *Impacte de la crisi de la covid-19 sobre la població d'origen migrant a Barcelona.*
- Hem publicat els números 25 i 26 de la revista *Barcelona Societat*, dedicats a "envelliment i gent gran" i "Covid-19 – situar el debat, situar l'emergència". Està previst presentar el número 27, dedicat a "emergència climàtica", durant l'any 2021. Les revistes estan 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, l'edició i la publicació de la memòria anual de l'Àrea de Drets Socials 2019, 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>.

També hem fet altres activitats que han contribuït a la generació i difusió de coneixement:

- Suport a altres administracions per a l'elaboració de coeficients de distribució de recursos per al seu municipi.
- Col·laboració en l'elaboració de la Guia per a una alimentació saludable i de cost mínim per a famílies amb infants basada en els "pressupostos de referència".
- Estudi sobre el pes que representen les pensions sobre la renda bruta de les llars amb persones grans.
- Inventari de serveis per pal·liar la soledat no volguda de la gent gran.
- Anàlisi de l'impacte de la realització de les urgències en l'activitat habitual dels psicòlegs dels CSS.
- Aportacions metodològiques per al disseny d'una eina de cribatge de la vulnerabilitat social d'infants i adolescents.

Support 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 2020, destaquen els treballs i les activitats següents:

- Dimensionament del nou equip integral per evitar la pèrdua d'habitatge.
- Dimensionament de l'equip EDEIAR i proposta d'avaluació de la prova pilot.
- Estudi de l'increment de dotació de professionals als centres de serveis socials.
- Conceptualització del projecte de millora del servei SARA. Elaboració del diagnòstic.
- Proposta d'indicadors per al monitoratge dels serveis de l'Institut Municipal de Serveis Socials.
- Disseny del nou informe de monitoratge de les primeres visites als CSS (UPA-P).
- Informe sobre els ajuts econòmics atorgats per l'Ajuntament de Barcelona per a l'any 2020.
- Definició del model d'avaluació i seguiment de l'Estratègia de canvi demogràfic i envelliment 2018-2030.
- Disseny del seguiment de la Mesura de govern "BcnFemTech per l'equitat de gènere al sector TIC".
- Suport a les tasques de definició del circuit de serveis del nou centre de vida comunitària de Porta Trinitat, a la Trinitat Vella.
- Informes i monitoratge diari dels serveis d'atenció especialitzada (residències de gent gran, d'atenció a la discapacitat i la dependència, centres de salut mental, violència masclista i drogodependències) durant el període d'estat d'alarma i confinament domiciliari (març-abril 2020).
- Revisió i explotació de l'Enquesta metropolitana de condicions de vida 2017-2018:
 - a) Estimació de les taxes de pobresa monetària i energètica per a la ciutat i relació amb dimensions clau de la desigualtat.
 - b) Recull d'indicadors de la desigualtat de renda vinculada a l'habitatge per a l'informe anual "La salut a Barcelona", que elabora l'Agència de Salut Pública.

- c) Quadre d'indicadors d'estimació de la població susceptible de percebre l'ingrés mínim vital a Espanya, Catalunya, Madrid i Barcelona.
- Revisió i explotació de la mostra de llars declarants de l'Agència Estatal de l'Administració Tributària de l'any 2017:
 - a) Gestió, seguiment, preparació i validació de la base de dades: seguiment de les estratègies amb l'AEAT.
 - b) Col·laboració en l'informe de viabilitat de copagament del SAD.
 - c) Informe sobre la renda de les llars monoparentals.
- Monitoratge dels indicadors del Pla municipal d'inclusió 2017-2023. Actualització dels indicadors en els eixos de desigualtat de renda, accés a l'habitatge i taxa de risc de pobresa. Avaluació, proposta i estimació dels indicadors de desigualtat socioeconòmics proposats des de la mesa de treball de l'estratègia.
- Suport al projecte Viles Veïnes:
 1. creació d'un índex sintètic de vulnerabilitat de les superilles per prioritzar la selecció i localització de les 10 superilles pilot.
 2. identificació i cartografia dels equipaments municipals a la ciutat destinades a caracteritzar la xarxa d'infraestructures socials de què està dotada cada superilla.
- Anàlisi de la despesa en allotjament dels serveis municipals que atenen emergències residencials (CSS, SAIER i SARA).
 - a) anàlisi de l'evolució de la despesa i els serveis proveïts i estudi sociodemogràfic de la població allotjada.
 - b) anàlisi econòmica dels costos dels serveis.
 - c) elaboració de l'informe corresponent.
- Definició i validació de noves fórmules per al càlcul dels indicadors de l'informe del temps d'espera i informe de dades bàsiques.
- Actualització del coeficient d'assignació d'ajuts municipals per a persones usuàries dels centres de serveis socials.
- Informe setmanal sobre el temps d'espera, demanda, oferta i persones usuàries ateses en districtes i centres de serveis socials de la ciutat.
- Col·laboració en el disseny i posada en marxa d'una eina que assigna els professionals de l'equip volant als centres de serveis socials. La prioritització dels centres receptors dels recursos es porta a terme sobre la base d'una sèrie de criteris prèviament acordats (dimensió i estructura del centre, tipus de baixa del professional, pressió assistencial...).
- Quadre de comandament per al seguiment diari de l'evolució de la covid-19 entre els/les professionals de l'IMSS i les persones usuàries de Serveis Socials. Elaboració d'una eina dinàmica de consulta territorial.
- Quadre de comandament per al seguiment diari de la covid-19 a les residències de gent gran de Barcelona. S'elabora una eina dinàmica de consulta territorial i mitjançant un mapa dinàmic es visualitzen dades d'interès de tots els centres: persones residents confinades, hospitalitzades, professionals actius, confinats, aïllats. També es fa un estudi en què es relacionen les places hoteleres disponibles amb la necessitat potencial de places per a persones que viuen a les residències de gent gran.

- Actualització de l'eina d'ordenació de la llista d'espera del Servei d'Assistència Personal. Es dona suport al Departament de Serveis de Vida Independent de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat en el seu propòsit de fer més just i transparent l'accés al Servei d'Assistència Personal (SAP).
- Suport al projecte Alimenta en el disseny d'un model d'avaluació i amb una proposta d'indicadors de mesura.
- Inici de les tasques per mesurar l'impacte en les subvencions que atorga l'IMSS, de l'increment del preu del cànon de lloguer en els habitatges del parc de lloguer social de l'Ajuntament de Barcelona.

■ Reptes de futur per al 2021

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

- Elaborar un informe amb el resultat de totes les variables que conté l'EJOB-2020 i presentar una comparativa de resultats amb l'enquesta de joventut anterior. Coordinar conjuntament amb el Departament de Joventut una publicació amb la participació de 10 autors de reconegut prestigi en la matèria.
- Continuar avançant en la generació i difusió de coneixement a partir del tractament de la informació estadística de les diferents bases de dades d'altres administracions i organismes oficials (enquesta de condicions de vida, enquesta de pressupostos familiars de l'INE, base de dades de persones amb discapacitat de la Generalitat...) i de les enquestes i dades de registres administratius del mateix Ajuntament.
- Editar dos números de la revista *Barcelona Societat*.
- Desplegar el model d'avaluació i seguiment de la Mesura de govern "Estratègia de canvi demogràfic i envelliment 2018-2030".
- Desplegar el model d'avaluació i seguiment i elaborar l'informe anual de la Mesura de govern "BcnFemTech. Per l'equitat de gènere al sector TIC". 2021-2023.
- Continuar donant suport tècnic al desplegament dels projectes Alimenta i Viles Veïnes.
- Monitorar l'avaluació del projecte Comunitàriament de l'Institut Municipal de Serveis Socials.
- Participar en congressos i esdeveniments de difusió de coneixement, publicar informes i articles en revistes nacionals i internacionals, participar en l'elaboració de propostes de projectes nacionals i europeus, establir col·laboracions amb programes de la UE, d'altres ciutats, universitats, centres de recerca...

Pep Gómez Garcia

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 2020 es presenta a la taula 3.3.1.

Taula 3.3.1. Liquidació del Pressupost
Departament de Gestió de Sistemes d'Informació, 2020

Capítol	(€)	%
Personal	373.766,45	79,55
Béns i serveis	90.078,69	19,17
Transferències corrents	6.033,06	1,28
Total	469.878,20	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 actualment per sis persones: la cap del departament, tres tècnics i tres persones de suport. Les dones representen el 57% del personal.

■ Activitat

Durant l'any 2020 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 la ciutadania 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 que ja estan desplegades. 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 i dels permisos d'accés de tots els i les professionals de l'Àrea.

D'altra banda, s'encarrega del subministrament de dades, a tota l'organització, dels informes de gestió i dels 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. Elaboració d'informes, consulta 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. És on consten els expedients de les persones usuàries ateses als serveis socials, amb totes les seves dades (de salut, laborals, problemes, demandes, etc.) i l'historial de les atencions. És imprescindible un expedient obert a SIAS per obrir una atenció a qualsevol de les altres aplicacions dels serveis de l'Àrea: Servei d'Atenció a Persones Sense Sostre (SPSS), Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB), Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER), Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA), Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA), Punts d'Informació i Atenció a les Dones (PIAD), Oficina del Pla d'Assentaments Irregulars (OPAI), Servei d'Atenció a la Dependència (SADEP), Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD), Gent Gran, Servei d'Atenció als Homes (SAH), Equip de Demandes d'Estudi d'Infància i Adolescència en Risc (EDEIAR), BCN CUIDA, Servei de Detecció i Intervenció de Menors no Acompanyats (SDI) i Oficina per la No Discriminació (OND).

Durant d'any 2020 s'ha donat suport en les incidències, consultes i administració de professionals a l'aplicació.

Durant aquest període s'han implementat una sèrie de millores com les següents:

- Nous diccionaris de les demandes, respostes i problemes.
- Nova pantalla del cercador, millora de la navegació entre expedients duplicats.
- Pantalla de les dades bàsiques més simple i fàcil de consultar.

- Incorporació de dades de salut: dades de malalties contagioses (covid-19) i dades d'escolarització (el camp IDALU).
- Millora en el temps de resposta del cercador i d'accés a altres pantalles.
- Incorporació a la gestió d'expedients a SIAS del serveis EAIA.

També el 2020 s'ha continuat desenvolupant el projecte, que es va posar en marxa el 2019, de detecció i tractament dels expedients duplicats de manera automàtica al SIAS.

Aplicació Agenda de Gestió i Cita Prèvia

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 de l'EAIA i el CUESB, l'SPSS i els serveis dels 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 les Dones) 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 2020, 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:

- Implementació del codi de família a l'Agenda. Disponible als informes i a totes les pantalles i cerques, a més de la consulta de les cites de la família en tots els estats de la cita de l'Agenda.
- Els i les professionals UGA i la direcció podran fer baixes i altes a l'agenda del personal del seu centre.
- Ampliació de la parametrització de la disponibilitat de les cites no realitzades, fins ara només a < 6 mesos.
- Adaptació de dietaris i agendes del període de la covid-19 a l'atenció telemàtica.
- Durant el període de març, abril i maig es gestiona un nou tipus de visita per donar suport a la situació d'excepcionalitat.
- Alta, seguiment i generació de dietaris de tots els i les professionals del Servei EAIA que gestionen les seves activitats a l'Agenda i SIAS a partir del mes de maig.

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 2020 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 2020, des del GSI, s'ha treballat en el disseny dels processos, els 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 manera se n'agilitzaria la gestió, minimitzant els tràmits, facilitant la feina als i les professionals i a les 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 2020 se segueix amb l'anàlisi del nou model de copagament i l'adaptació de l'aplicació actual al nou plec, que serà vigent l'any 2021, amb camps nous per tramitar més eficaçment les respostes de les empreses, modificació de les modalitats actuals i control sobre els serveis aprovats i pendents d'assignar per part de les empreses.

Es fa el manteniment, suport i administració de credencials als i les professionals dels CSS i de les empreses externes que gestionen els tres serveis: atenció personal, neteja i àpats.

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 dels programes individuals d'atenció (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 2020 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 2020 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 2 nous menjadors socials: menjador Eixample i menjador Sarrià. Actualment la xarxa de menjadors socials de Barcelona té 49 menjadors que estan distribuïts de la manera següent: 29 menjadors d'Àpats en Companyia, 7 menjadors sense sostre i 13 menjadors de Serveis Socials Bàsics.

Aplicació Ajuts Econòmics

Aquesta aplicació gestiona tots els ajuts econòmics que es concedeixen als 40 CSS i als 14 centres 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 se'n fa el seguiment.

Durant l'any 2020 s'han creat a l'aplicació les Bosses Fons Covid a cada CSS. Es tracta d'unes ajudes econòmiques que s'han donat per poder atendre les necessitats de les persones usuàries que han estat ateses pels centres de serveis socials.

Aplicació Servei de Teleassistència

Aquesta aplicació 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, 71 equipaments de l'Àrea Bàsica de Salut de Barcelona (ABS), 10 programes d'atenció domiciliària i equips de suport (PADES), 30 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. Es gestionen també les noves altes i baixes i els trasllats dels professionals que utilitzen l'aplicació de teleassistència. També es gestionen totes les incidències de les sol·licituds de teleassistència.

Portal del Professional

Ofereix un entorn de treball on hi ha disponibles totes les eines i la informació necessària per a tots els i les professionals de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI: aplicacions informàtiques, catàleg de serveis, biblioteca de documents, tramitació de gestions de recursos humans, 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 2020 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)

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, i serveix per identificar el coneixement de l'organització i crear projectes o comunitats que facilitin la innovació. La xarxa 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 realçar 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 a eina tecnològica de comunicació multidireccional, la XaC és una xarxa de treball col·laboratiu en núvol. La combinació de l'Office 365 i l'eina Beezy permet gaudir dels avantatges i la potència de les eines col·laboratives, les opcions de *microblogging* amb diferents fluxos d'intervenció: comentaris, debats, preguntes obertes, enquestes, idees, avisos, tasques, wiki, blog...

Un cop acabat el projecte pilot el 2018, durant l'any 2019 i 2020 s'ha dissenyat i desenvolupat la primera fase de desplegament a tota l'àrea, el mapa dels processos operatius i de gestió i els indicadors de seguiment necessaris per assolir els objectius estratègics de la xarxa social.

Des del GSI s'ha donat suport a les comunitats actives, s'han gestionat les llicències i credencials dels nous professionals i s'ha impartit la formació en línia tant dels equips com de professionals individuals. Les persones que treballen a la XaC són aproximadament 500, i les comunitats donades d'alta són les que es mostren a la taula següent:

Taula 3.3.2. Comunitats donades d'alta per tipologia XaC

Departament de Gestió de Sistemes d'Informació, 2020

Tipus de comunitats	2020
Projecte	32
Equip	21
Pràctica	4
Gestió XaC	6
Formació XaC	2
Blog personal	1

En aquest any tan complicat, hem hagut d'adaptar-nos ràpidament a treballar des de casa o des de qualsevol altre lloc, i la XaC ha proporcionat un gran espai de col·laboració.

- Generant comunitats d'equip, per treballs concrets, grups temàtics que permeten compartir idees, debatre i compartir instruccions, documentació, mantenint el contingut que es va generant a l'abast del grup per accedir-hi quan calgui.
- Com a plataforma en núvol, la persona usuària hi pot accedir escrivint només l'URL al navegador.
- Actualment les comunitats són grups restringits, de projecte, comunitats d'equip, de pràctica. També hi ha, però, una "comunitat de suport" oberta a tots els i les professionals.
- Per a persones usuàries avançades amb més experiència en la XaC, disposen d'eines Microsoft 365, com Teams, que permet crear xats i videoconferències, o el programa Planner, que ajuda a gestionar projectes de manera fàcil i còmoda, o el Forms, una eina de l'Office 365 per crear formularis i qüestionaris de manera àgil i ràpida que es poden compartir amb qualsevol professional.

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

S'ha anat fent el seguiment del projecte d'informatització del servei. Durant el 2020, amb l'ús de l'aplicació s'han identificat diferents millores i s'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 Punts 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 2020, 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 2020, s'han dut a terme tasques de manteniment de l'aplicació i del mòdul d'avaluació Outcome Star, que ja s'ha incorporat a l'aplicació.

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.

L'any 2020 s'ha creat l'equipament APROP amb 12 habitatges i el centre residencial d'inserció La Llabor amb 40 places per a dones, fet que ha comportat incorporar-los als sistemes informàtics.

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 als i les professionals i de manteniment de les aplicacions SAIER i Agenda SAIER.

Durant l'any 2020 s'ha analitzat, juntament amb el Servei i el seu responsable, el que podria representar per al SAIER treballar la gestió d'expedients només amb l'aplicació SIAS, en comptes de fer-ho amb dues aplicacions (SIAS i SAIER), estudiant com poden quedar recollides a SIAS totes les dades específiques del servei i els processos que utilitzen.

Ahora, també s'ha treballat perquè el servei SAIER passi a utilitzar l'aplicació Agenda que tenen la resta de serveis en lloc de la seva pròpia agenda SAIER.

Projectes engegats el 2020

- **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.
- **Projecte eClau.** Projecte desenvolupat amb l'eina Power BI que s'emmarca en el procés de digitalització de l'Àrea, el qual crea una plataforma orientada a l'anàlisi de dades que permeti transformar les dades quantitatives en dades qualitatives representades de manera gràfica en un format de pantalla comuna. Les dades es presenten en agrupacions lògiques d'informació per les quals es podrà navegar i dur a terme anàlisis contextuals. El projecte encara no està acabat, cal implementar altres serveis o recursos.

Els objectius del projecte són els següents:

- Facilitar la possibilitat de dur a terme anàlisi de dades a les persones usuàries dels diferents serveis.
- Automatitzar el refresc de les dades i garantir-hi un 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 manera agregada.
- Reduir el nombre d'informes que rep l'usuari.
- Concentrar la formulació dels indicadors en un sol punt.
- **Projecte de pas de l'aplicació SAIER i Agenda SAIER a SIAS i Agenda.** Durant el 2020 s'han analitzat els processos de treball del servei SAIER amb les dades específiques que necessita el servei per a la seva gestió i com aquestes poden trobar un encaix dintre de l'aplicació SIAS. Paral·lelament, s'ha treballat en la unificació de l'Agenda SAIER amb l'agenda general.

Desenvolupament i seguiment de projectes ja existents

- **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 coneixença del que està passant a la ciutat de Barcelona en l'atenció social i, si escau, es podrà posar el focus d'atenció en els llocs més desfavorits o amb més problemàtiques socials.

Aquest projecte es va iniciar amb un grup de treball anomenat Comitè de Big Data, format per tècnics i tècniques de diverses àrees i entitats, que té com a finalitat 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 crear-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 segons les necessitats i segons el territori.

- **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.

- **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 2020 s'ha continuat 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.

- **Xarxa col·laborativa:** els objectius per a l'any 2021 estan dirigits a seguir treballant en els projectes actualment en curs: establiment dels indicadors de seguiment de tots els processos a l'eina; estudi del procés de gestió i dinamització de comunitats públiques que impliquin tota l'àrea; desenvolupament dels centres de coneixement com a repositori que recullin, englobin i preservin els continguts fruit de l'activitat pròpia i compartida amb altres professionals i administracions; desplegament de les enquestes de qualitat i satisfacció pels membres de les comunitats; desenvolupament de l'espai personal, temàtiques i habilitats, i millora del suport a les noves comunitats adequant sempre les funcionalitats de la XaC a les seves necessitats.

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'explotació 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 4.100 incidències generades per les aplicacions, de les quals se n'han resolt 3.200.

També s'han rebut 320 consultes i propostes de millora (taula 3.3.3). Les incidències no resoltes estan pendents de correccions en les aplicacions afectades.

Actualment hi ha prop de 3,700 persones usuàries de les aplicacions informàtiques gestionades des del GSI, i s'han tramitat 1.850 peticions de canvi de permisos a professionals (altes, baixes i trasllats).

Pel que fa a la informació i el suport, des del Portal del Professional s'han publicat 693 notícies i documents.

Taula 3.3.3. Gestió d'incidències

Departament de Gestió de Sistemes d'Informació, 2020

	2019	2020	% d'increment
Incidències ateses	5.200	4.100	-21,15
Incidències resoltes	4.850	3.200	-34,02
incidències resoltes (%)	93,27	78,05	-16,32
Consultes i propostes de millora	380	320	-15,79

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 2020 s'han dut a terme accions formatives i de suport a professionals nous, professionals que necessitaven reforç o bé per mobilitat (taula 3.3.4).
- Suport en aplicació eClau, atorgar permisos i generació de dades.

Taula 3.3.4. Sessions formatives

Departament de Gestió de Sistemes d'Informació, 2020

Curs	Col·lectiu	Edicions	Participants	Hores/curs	Total d'hores
SIAS – Agenda - Portal	Treballadors/ores socials, educadors/ores, UGA ¹ , psicòlegs/òlogues	6	6	2,00	12,00
Sensesostre - SIAS	Tècnics/tècniques	0	0	0,00	0,00
Sensesostre - Agenda	Tècnics/tècniques	3	8	3,00	9,00
OPAI-SIAS		0	0	0,00	0,00
Aplicació SAD		2	16	4,00	8,00
XaC, Team i Forms		14	60	2,00	28,00
eClau		0	0	0,00	0,00
Total		25	90	11,00	57,00

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 èxits.
- 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'explotació de les dades Cognos i eClau

El 2020 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 que aquesta conté.

Difusió

Degut al confinament per la pandèmia, no s'ha portat a terme cap presentació.

■ Reptes de futur per al 2021

Per al 2021 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.
- Avançar en la incorporació de les aplicacions de SAIER i AGENDA SAIER a l'aplicació de SIAS.
- Desplegar la xarxa social per a tota l'organització.
- Desplegar definitivament la XaC com a eina que faciliti el treball en xarxa per als diferents grups de l'Àrea i dels serveis socials i en la mesura del possible en altres àrees.

- Crear 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 Sistema Integral de Dades Socials (SIDS).

Carmen Rueda Palenzuela

Cap del Departament de Gestió de Sistemes d'Informació

Taula 3.3.5. Indicadors de producció dels serveis

Departament de Gestió de Sistemes d'Informació, 2020

	2016	2017	2018	2019	2020	% d'increment 2016-2020
Aplicacions informàtiques en manteniment	17	17	17	17	N/d	-
Projectes nous	3	4	7	8	N/d	-
Sessions de presa de requeriments de millora de les aplicacions	70	74	74	74	74	5,71
Sessions de validacions i proves de les noves versions de les aplicacions	33	40	50	60	54	63,64
Incidències ateses	6.500	6.600	6.630	5.200	4.100	-36,92
Percentatge incidències resoltes (%)	95,38	95,45	96,00	93,27	78,05	-18,17
Consultes i propostes de millora	280	285	289	380	320	14,29
Unitats de formació	119	100	156	117	25	-78,99
Participants en les sessions de formació	98	90	217	210	90	-8,16
Persones usuàries de les aplicacions	2.574	2.580	3.200	3.400	3.700	43,75
Peticions de canvi de permisos d'accés	1.200	1.500	2.000	1.650	1.850	54,17
Publicació de notícies i documentació en el Portal del Professional	598	600	650	690	693	15,89
Visites al Portal del Professional	460.000	465.000	600.000	650.000	630.000	36,96
Informes i llistes requerits periòdicament ¹	349	300	340	350	340	-2,58
Consultes de dades	205	205	230	300	310	51,22

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

N/d: no disponible.

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 promovent el treball dels òrgans consultius i assessors com fomentant la creació d'espais de participació en el seu si que contribueixin a construir polítiques socials municipals en l'àmbit del benestar social. Així mateix, potenciem els processos de participació oberts i la coproducció de coneixement i d'actuacions amb entitats i organitzacions de la ciutat.

■ Entorn

El funcionament dels espais de deliberació i de participació de les entitats del tercer sector es va veure modificat per la irrupció de la covid-19 en la quotidianitat de la societat. El treball en xarxa entre l'Ajuntament i les entitats i organitzacions socials va ser modificat operativament (amb l'adequació dels espais de treball a la tecnologia i a la virtualitat) i es va adequar en contingut a les necessitats emergents de la situació creada per la pandèmia. Els debats i propostes es van centrar en l'anàlisi dels efectes d'aquesta conjuntura sobre els sectors més vulnerables, així com a reflexionar sobre els futurs reptes que caldrà afrontar des del punt de vista del benestar social en un futur escenari, amb la finalitat de formular propostes per millorar el benestar de la ciutadania i traslladar-les al govern municipal.

En l'àmbit de la coproducció, els projectes previstos s'han desenvolupat en aquest nou context, sense variar-ne la finalitat, però adaptant-se a les noves circumstàncies i posant al descobert noves necessitats.

■ Recursos

El pressupost liquidat pel Departament el 2020 es detalla a la taula següent:

Taula 3.4.1. Liquidació del pressupost

Departament de Participació Social, 2020

Capítol	(€)	%
Personal	445.287,88	38,83
Béns i serveis	363.981,02	31,74
Transferències corrents	337.500,00	29,43
Total	1.146.768,90	100,00

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

Els recursos humans al Departament han estat de nou persones amb el cap del Departament. L'edat mitjana de la plantilla és de 53 anys i el 44% són dones.

■ Activitat

L'activitat del Departament de Participació Social es pot dividir en dos eixos:

1. Coproducció amb el tercer sector i amb l'àmbit privat.

S'han signat cinc convenis de col·laboració per un import de 206.000 € amb diversos objectes, tots ells relacionats amb el benestar social dels més vulnerables:

- diagnosi sobre la implementació de l'Ingrés mínim vital;

- promoció entre el sector empresarial de les empreses i entitats no lucratives que donen feina a persones amb discapacitat i en risc d'exclusió social;
- promoció de l'autoorganització de les treballadores de la llar en l'àmbit laboral, amb una especial incidència de les treballadores de la llar estrangeres sense autorització administrativa i que treballen com internes;
- potenciació i integració de la diversitat d'actuacions del voluntariat a la ciutat;
- promoció per a la participació de les entitats socials en les diferents línies de l'Estratègia d'Inclusió i reducció de les desigualtats socials de Barcelona.

2. Impuls i seguiment del funcionament dels consells, òrgans i espais de participació adscrits; desenvolupament de les accions i dels projectes que se'n deriven i millora de les estratègies participatives en l'àmbit social.

Depenen del Departament de Participació Social:

- L'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva, en el marc del qual s'elabora l'Estratègia d'inclusió i reducció de les desigualtats socials 2017-2030.
- El Consell Assessor de la Gent Gran.
- El Consell Municipal de Benestar Social.

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. El nombre d'entitats que aplega a finals de l'any 2020 és de 783.

La finalitat de l'Acord és incrementar el capital social de la ciutat; és a dir, la capacitat d'organització i actuació conjunta. Així mateix, l'Acord promou i articula xarxes d'acció que treballen en diferents àmbits per millorar les actuacions conjuntes entre Ajuntament i entitats.

Aquest any s'ha reprogramat l'Estratègia d'inclusió social i de reducció de les desigualtats socials a Barcelona 2017-2030 i s'ha elaborat un nou Pla d'Actuació de l'Acord Ciutadà 2020-2022.

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, formats 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 d'altres.

Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva

A finals de l'any 2020, formaven part de l'Acord Ciutadà 783 organitzacions, entitats, col·legis professionals, universitats, empreses i institucions.

Assemblea anual

L'Acord Ciutadà va celebrar el 13 de maig de 2020 l'Assemblea Anual, la trobada anual dels signants de l'Acord en què es posa en comú l'activitat impulsada l'any anterior i s'aprova el Pla de Treball per al següent. Per primera vegada, l'Assemblea es va celebrar digitalment i va reunir al voltant de 100 assistents.

La trobada va servir per fer el Balanç de l'any 2019, en què l'Acord Ciutadà ha arribat a les més de 750 organitzacions membres i ha iniciat les tasques d'avaluació i reprogramació de l'Estratègia d'inclusió i de reducció de les desigualtats socials de Barcelona 2017-2030. A l'Assemblea també es va presentar el Pla de Treball 2020-2021, que inclou l'impuls de nous projectes estructurants i la internacionalització de l'Acord, entre d'altres.

Així mateix, s'hi va presentar la proposta de declaració de l'Acord arran de la crisi social generada per la covid-19, que assenyalava els principals reptes als quals la ciutat de Barcelona haurà de fer front per pal·liar els efectes de la crisi sanitària en la societat.

Jornada anual

L'Acord Ciutadà va celebrar el 8 d'octubre una Jornada de Treball dedicada a la reprogramació de l'Estratègia i a l'elaboració del Programa d'Actuació de l'Acord Ciutadà 2020-2022 (PAAC 20-22), que tenen com a objectiu fer front als reptes socials de Barcelona després del confinament i la crisi sanitària, posar en marxa el procés d'impuls i seguiment, i identificar i traçar les noves passes que cal seguir.

Xarxes d'acció

Les Xarxes de l'Acord Ciutadà estan integrades per entitats, organitzacions i institucions de la ciutat que comparteixen unes finalitats i metodologies concretes, per tal de cooperar i dirigir el treball compartit cap a objectius estratègics i operatius comuns.

Les xarxes neixen amb la voluntat de treballar conjuntament sobre un mateix eix o matèria i assolir millores en els respectius camps d'acció.

Cada xarxa és independent i té, d'acord amb els seus objectius, la seva pròpia dinàmica i el seu propi pla de treball.

Tot i això, l'intercanvi de recursos, d'informació, d'eines i de coneixements forma part del dia a dia de totes les xarxes, i en totes elles es considera l'aprenentatge mutu i la voluntat d'acció conjunta com a base per aconseguir més operativitat a la ciutat.

L'Acord Ciutadà va tancar l'any 2020 amb 12 xarxes d'acció:

1. Xarxa de Centres Oberts d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (XCO)
2. Xarxa d'Atenció a Persones sense Llar (XAPSELL)
3. Xarxa pel Suport a Famílies Cuidadores (XSFC)
4. Xarxa d'Habitatges d'Inclusió (XHIB)
5. Xarxa de Prevenció i Convivència (XPC)
6. Xarxa de Drets dels Infants (XDI)
7. Xarxa de Nous Usos Socials dels Temps (NUST)
8. Xarxa Barcelona Resilient (XBCN-R)
9. Xarxa d'Inclusió Laboral (XIB)
10. Xarxa per una Ciutadania Activa i Compromesa (XCAC)
11. Xarxa pel Dret a una Alimentació Adequada (XDAA)
12. Xarxa d'Accessibilitat i Vida Independent (XAVI)
13. *En construcció: Xarxa Metropolitana d'Inclusió Residencial.

Àgora Ciutadana

L'Àgora Ciutadana de la Barcelona Social és l'espai impulsat per l'Acord Ciutadà com a espai de trobada de la ciutadania compromesa socialment amb la ciutat: persones que duen a terme tasques voluntàries en diferents àmbits gràcies a entitats socials, persones que tenen cura d'altres, persones que participen en grups d'ajuda mútua, xarxes d'intercanvi solidari, projectes comunitaris, bancs del temps o moviments socials de defensa de drets, entre d'altres.

A causa de la pandèmia, l'Àgora Ciutadana 2020 es va posposar a l'any 2021.

Actius de l'Acord

En el marc de la Xarxa per una Ciutadania Activa i Compromesa, s'ha impulsat el Programa "Actius de l'Acord", un distintiu per visualitzar i reconèixer l'esforç d'aquelles entitats, organitzacions o projectes, que estan treballant més activament per promoure el compromís social ciutadà.

Projectes tractor de l'estratègia compartida

Els projectes tractor de l'estratègia compartida van esdevenir les Xarxes XCAC i XDAA amb la nova Estratègia d'Inclusió i reducció de les desigualtats socials de Barcelona 2017-2030.

Taula 3.4.2. Indicadors dels actes i accions públiques de l'Acord

Departament de Participació Social, 2020

	Participants
Jornada 2019 ¹	172
Lliurament distintius "Actius de l'Acord"	25
Assemblea anual	104
Jornada 2020	73
Total	374

1. La jornada 2019 es va presentar el 28/01/2020.

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

Amb l'Estratègia d'inclusió i de reducció de les desigualtats socials de Barcelona 2017-2030 es vol garantir una ciutat l'any 2030 que hagi avançat substancialment en drets socials i que s'hagin assentat els pilars perquè Barcelona sigui:

- Una ciutat socialment justa
- Una ciutat habitable i acollidora
- Una ciutat educadora
- Una ciutat feminista
- Una ciutat saludable que pren cura de tothom

L'Estratègia té cinc línies d'actuació que incideixen en la reducció de les desigualtats socials:

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.

Cadascuna d'aquestes línies té diferents objectius sent un total de 42.

Reprogramació de l'Estratègia i Pla d'Actuació de l'Acord Ciutadà 2020-2022

El 19 de novembre passat, el Consell de la Governança va aprovar la reprogramació de l'Estratègia i el Pla d'Actuació de l'Acord Ciutadà 2020-2022. L'objectiu d'aquests nous documents és el de crear línies d'acció que facin front a les desigualtats socials de Barcelona, que els últims mesos s'han vist agreujades arran de la situació generada per la covid-19.

El PAAC 2020-2022 s'emmarca dins de l'Estratègia d'inclusió i de reducció de les desigualtats socials de Barcelona 2017-2030, que disposa de bases treballades conjuntament entre les organitzacions socials i l'Ajuntament de Barcelona per un futur de transformació social. En aquest sentit, l'Estratègia té un model de futur de ciutat definit, unes línies estratègiques que ajuden a definir el camí per avançar i uns projectes estructurants d'acció coproduïda per aconseguir els objectius marcats. Per tant, gràcies a la informació recollida a l'avaluació, hi ha coneixement sobre com s'ha de redreçar la

situació inèdita actual i sobre quins criteris d'actuació poden ser més encertats per poder engegar ja aquelles intervencions més prioritàries i més urgents, sempre sota el model i la visió de la Barcelona social del futur. El PAAC 2020-2022 es planteja com a programa a curt termini, fruit de la reprogramació per superar aquest retrocés que està significat la crisi del confinament, i com a mesura per intentar aconseguir ressituat l'Estratègia i la ciutat en una línia d'avanç.

Taula 3.4.3. Indicadors de l'Estratègia d'Inclusió i reducció de les desigualtats socials

Departament de Participació Social, 2020

	Participants
Comissió Transversal Estratègia	69
Entrevistes grups polítics:	
Ciutadans	4
Units per avançar / Barcelona pel Canvi	8
PP	7
ERC	8
Junts per Catalunya	8
Tots els grups	11
Entrevistes representants municipals:	
Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania	3
Departament de Salut	3
Direcció de Serveis de Gènere i Polítiques del Temps	4
Agència de Salut Pública	3
Gerència de Coordinació Territorial i de Proximitat	3
Jornada de Reprogramació de l'Estratègia d'inclusió	73
Total	204

Consell Assessor de la Gent Gran (CAGG)

El Consell Assessor de la Gent Gran de Barcelona, òrgan municipal de participació de les persones grans de la ciutat en les polítiques i temàtiques del seu interès, va iniciar l'any 2020 posant en marxa els cinc grups de treball que havien de desenvolupar els eixos derivats de la 5a Convenció Les Veus de les Persones Grans, celebrada l'any anterior, i participant en l'elaboració del PAM del nou mandat.

L'arribada de la pandèmia va obligar a redefinir prioritats (incorporant-hi les preocupacions derivades de la situació sobrevinguda) i a adaptar els mètodes de treball (traslladant a vies telemàtiques el treball dels grups i òrgans del Consell). La complexitat de la situació i les dificultats afegides no van aturar la tasca del CAGG, amb voluntat de ser altaveu de les persones grans en un moment en què l'edatisme (discriminació per raó d'edat) es feia més patent que mai.

La participació va ser molt activa, tant en el Plenari, en la Comissió Permanent i en els grups de treball del Consell, (entre d'altres, amb la creació d'un grup específic transversal en el si del Consell) com en l'establiment del Pacte per Barcelona, que aplega diversos agents de la ciutat per compartir reflexions i construir propostes per superar la situació derivada de la pandèmia. Aquest treball va donar lloc, així mateix, al Decàleg d'eixos i propostes de les persones grans davant les crisis de la covid-19, document en què el CAGG va plasmar les principals preocupacions, qüestions i peticions que considerava urgent i necessari abordar.

S'hi van fer també xerrades en línia per debatre temes d'especial rellevància per a les persones grans que la pandèmia va fer aflorar encara més. El CAGG va ser present en diversos espais i processos participatius, així com en l'elaboració de l'Estratègia contra la Soledat i del Pla d'Interculturalitat, i es van iniciar col·laboracions amb el Consell Assessor Municipal d'Universitats i amb TMB, entre d'altres.

S'ha seguit avançant en el desenvolupament de la proposta d'implementació del Compromís Barcelona Amigable amb les Persones Grans, donant resposta així a la voluntat expressada en la darrera Convenció.

Per últim, s'ha començat a dissenyar la celebració del 30è aniversari del Consell per al 2021.

Òrgans i grups del Consell

Els dos òrgans formals del Consell (Plenari i Permanent) s'han reunit cadascun d'ells dues vegades en format telemàtic, adaptant-se així a les necessitats de la situació de pandèmia, amb una elevada assistència (més de 50 membres al Plenari -30 de juny i 16 de desembre- i més de 20 a la Comissió Permanent -30 de setembre i 18 de novembre-).

Els cinc eixos del Pla de Treball del Consell 2019-2023 i els grups que els desenvolupen són els següents:

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

S'han creat també grups específics, com és el cas de les sessions mixtes entre el grup 3 i el 4, per tractar l'aprenentatge al llarg de la vida en el marc de la ciutat amigable amb les persones grans.

Igualment s'han fet sessions específiques per tractar temes com el PAM (a principis d'any). A partir de la creació del grup transversal, format per membres de la Permanent, s'ha pogut reflexionar, compartir i fer propostes davant la pandèmia i la situació que se'n deriva, i aportar la veu i el punt de vista de les persones grans al Pacte per Barcelona, així com plasmar les múltiples aportacions en l'esmentat *Decàleg d'eixos i propostes de les persones grans davant les crisis de la covid-19*.

Després de les sessions presencials de gener i febrer, les següents van haver d'adoptar un format telemàtic. Malgrat les dificultats associades a aquest canvi, es va mantenir una participació força elevada. Es van celebrar 25 sessions amb prop de 300 assistències en total, a més de diverses reunions de petit format durant tot el període.

Xerrades i participació en altres espais

Es van fer dues xerrades telemàtiques per debatre algunes de les preocupacions expressades pel Consell, amb èxit de participació (al voltant de 150 persones per sessió).

- "Present i futur de les residències de persones grans. Cap a on ha d'anar l'atenció a l'envelliment després de la pandèmia" (16 de juny)
- "Els efectes del confinament i el desconfinament en les relacions socials de les persones grans i els espais de participació" (22 de juny)

S'ha participat, a partir dels diferents grups de treball, en diferents espais i processos:

1. Pacte per Barcelona: taula plenària i Taula de Drets Socials
2. Procés d'elaboració del Pla d'Interculturalitat
3. Procés d'elaboració de l'Estratègia municipal contra la Soledat

4. Participació en el grup de treball B del Consell Assessor Municipal d'Universitats i en una comissió específica creada a partir d'aquest, per treballar una proposta de formació al llarg de la vida

S'han escollit els representants per al nou Consell de participació del Servei municipal de Teleassistència, que comença a reunir-se al gener del 2021.

El CAGG també és present a la Comissió d'adjudicació d'habitatges amb serveis per a persones grans.

Tot això se suma a la representació que té el Consell des de fa temps en altres òrgans de participació:

- Consell Municipal de Benestar Social (Plenari i Grup de treball d'envelliment)
- Consell de Ciutat
- Consell de l'Habitatge Social de Barcelona
- Consell de Seguretat i Prevenció
- Consell de l'Esport
- Consell de les Cures

El futur reglament del Consell (actualment en tramitació) permetrà que també altres consells sectorials de la ciutat puguin ser presents al CAGG.

Projectes i posicionaments del Consell

El **Decàleg d'eixos i propostes de les persones grans davant les crisis de la covid-19**, elaborat pel CAGG arran de la situació i de la participació al Pacte per Barcelona, recull en deu eixos 47 propostes, bona part de les quals es van incloure al Pacte. El Consell manté la demanda d'incorporar les altres propostes en aquest acord i en les polítiques i accions municipals. El Decàleg és un document obert a la seva revisió i actualització d'acord amb les realitats i necessitats canviants.

Després de l'estiu s'han començat a plantejar i debatre propostes per a la celebració, a la tardor de 2021, del 30è aniversari del Consell. Es vol contribuir, amb aquesta commemoració, al reconeixement a les persones grans, al seu paper en la societat i als seus drets i dignitat, fent visible i posant en valor tant la feina del CAGG com l'aportació del conjunt de persones grans.

S'ha treballat en aquests mesos en un dels eixos clau per al Consell, l'amigabilitat de la ciutat amb les persones grans. S'han desenvolupat propostes per implementar el **Compromís Barcelona Amigable amb les Persones Grans**, un acord de ciutat que impliqui el Consell, tots els àmbits i nivells del govern i l'administració municipal de manera transversal, la ciutadania gran i de totes les edats, i tota la resta d'agents que poden contribuir a construir una Barcelona més amigable amb l'envelliment.

Taula 3.4.4. Indicadors del Consell Assessor de la Gent Gran

Departament de Participació Social, 2020

	2019			2020			%		
	Grups	Sessions	Assistents	Grups	Sessions	Assistents			d'increment d'assistents
						D	H	T	
Plenari	1	2	108	1	2	64	41	105	-2,78
Comissió Permanent	1	1	24	1	2	21	22	43	79,17
Grups de treball	8	11	200	9	25	153	130	283	-23,50
Grup de persones grans que reben atenció continuada	1	5	60	-	-	-	-	-	-
V Convenció Les Veus de les Persones Grans	4	2	600	-	-	-	-	-	-
Procés participatiu V Convenció	5	13	182	-	-	-	-	-	-
Jornades i altres	8	18	186	6	9	-	-	323	73,66
Total participants¹	28	52	1.360	17	38	238	193	754	-44,56
Total d'entitats participants en el Consell	-	-	64	-	-	-	-	66	3,13

D = Dones, H = Homes, T = Total.

1. Les oscil·lacions que s'observen en el nombre d'assistents al CAGG permeten comparar l'assistència en anys en què es celebren fòrums o convencions amb anys en què el Consell treballa en funcionament ordinari.

S'han treballat les propostes amb el grup de treball 4, "Amigabilitat i vida quotidiana", que s'han exposat al Consell, per avançar cap a la concreció, l'any 2021, de la implantació final del Compromís i de les seves accions.

S'ha seguit avançant cap a l'aprovació final del nou reglament del Consell i del canvi de nom del CAGG per Consell Municipal de les Persones Grans, que veuran la llum finalment el 2021.

Consell Municipal de Benestar Social (CMBS)

El Consell Municipal de Benestar Social, com a òrgan de participació que vol implicar la societat civil en el debat i la construcció del benestar social a la ciutat, ha participat en diversos espais de debat — interns i externs— de contrast de plans i projectes municipals, com l'Estratègia municipal contra la soledat o el nou Pla Barcelona Interculturalitat. Però sobretot ha estat un any en què el Consell ha volgut centrar l'acció en la greu problemàtica que ha afectat de manera global la societat, la crisi causada per la covid-19, tant sanitària com social, centrant els esforços a diagnosticar els problemes més greus i urgents detectats a la ciutat.

A partir d'una ràpida reestructuració de la metodologia de funcionament, el Consell ha elaborat diferents accions per potenciar el treball en xarxa i de col·laboració entre els diversos actors integrants en favor de l'adaptació de les polítiques socials a la situació d'excepcionalitat:

Elaboració d'un document pro positiu que parteix de la diagnosi de la situació que vivia la ciutat, juntament amb una síntesi resum de les propostes prioritzades.

Els 6 grups de treball del Consell (Acció comunitària, Drogodependències, Envel·liment, Famílies, Igualtat d'oportunitats en la infància, Salut) han treballat intensament per posar en comú les problemàtiques detectades en cada àmbit i les necessitats més urgents que es vivien en plena crisi de la covid-19. Aquest treball ha donat lloc al document "**Les polítiques socials municipals davant l'impacte de la covid-19, aportacions del Consell Municipal de Benestar Social**". que va ser presentat a la Taula Pacte de Barcelona per la Vicepresidenta Associativa, en representació del Consell. Algunes de les accions que s'apuntaven en aquest document han estat recollides i incorporades al Pacte.

Cicle de xerrades sobre temàtiques d'interès en l'àmbit del Consell

S'han organitzat 5 xerrades obertes a tota la ciutadania sobre temàtiques que recullen l'àmbit del Consell:

- Impacte de la covid-19 a la ciutat de Barcelona. Un nou context que exigeix noves respostes, a càrrec del Sr. Lluís Torrens, director d'Innovació Social de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI de l'Ajuntament de Barcelona.
- Què hem après de la gestió de les anteriors crisis des del punt de vista de l'atenció a la infància i l'adolescència. Quins criteris hem de tenir en compte per no donar-los respostes que els facin mal. Com podem pensar les millors respostes per fer justícia i garantir les infàncies? A càrrec del Sr. Jaume Funes psicòleg, educador i periodista.
- El sensellarisme en la crisi de la covid-19: de les mesures d'emergència als canvis estructurals, a càrrec del Sr. Albert Sales, investigador de l'IERMB, i el Sr. Jesús Ruiz, director del centre d'acollida ASSÍS.
- Atendre la vulnerabilitat: reflexions des de l'ètica, a càrrec de la Sra. Begoña Roman, doctora en filosofia i professora de la Universitat de Barcelona.
- Envel·liment, vida quotidiana i cura: posant el focus en els Drets Humans i l'agència de les persones grans, a càrrec de la Sra. Mercè Pérez Salanova, Doctora en Psicologia, coordinadora del grup de treball Envel·liment del Consell Municipal de Benestar Social de Barcelona, i la Sra. Rosa Kornfeld-Matte, pedagoga, màster en Gerontologia Social, experta independent de Nacions Unides en matèria de Drets Humans de les persones grans.

Participació a la Taula del Pacte de Barcelona

S'ha treballat de manera intensa en la creació d'un grup de treball *ad hoc* i en el nou Reglament de funcionament intern del Consell, a partir del nou Reglament de Participació Ciutadana de la ciutat de Barcelona. El nou Reglament de funcionament intern va ser aprovat per Plenari i està pendent d'entrar en vigor.

Durant l'any 2020, els grups han fet 14 sessions de treball en què han participat 183 persones (113 dones i 70 homes), les quals, 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'han enviat als òrgans de govern corresponents i al conjunt de l'organització municipal.

També hi han participat 7 persones expertes convidades a les diferents sessions, les quals han aportat coneixement i expertesa al debat conjunt dels grups.

Taula 3.4.5. Indicadors del Consell Municipal de Benestar Social

Departament de Participació Social, 2020

	2019			2020			Sessions	% d'increment
	D	H	T	D	H	T		
Plenari	55	47	102	73	67	140	3	37,25
Comissió Permanent	30	19	49	22	13	35	3	-28,57
Grups de treball	179	91	270	113	70	183	14	-32,22
Total de participants	264	157	421	208	150	358	-	-14,96
Persones convidades	12	11	23	4	3	7	-	-69,57
Total d'entitats participants en el Consell	-	-	134	-	-	129	-	-3,73

D = Dones, H = Homes, T = Total.

Taula 3.4.6. Membres i entitats participants del Consell Municipal de Benestar Social

Departament de Participació Social, 2020

	2019				2020				% d'increment
	D	H	T	Sessions	D	H	T	Sessions	
Acció comunitària	28	2	30	4	8	3	11	2	-63,33
Drogodependències	51	33	84	5	26	15	41	3	-51,19
Famílies	16	6	22	3	18	8	26	3	18,18
Envelliment	44	20	64	6	29	24	53	3	-17,19
Igualtat d'oportunitats en la infància	26	12	38	5	24	18	42	2	10,53
Salut	11	4	15	3	8	2	10	1	-33,33
Sensellarisme	3	14	17	5	0	0	0	0	-100,00
Total	179	91	270	31	113	70	183	14	-32,22

D = Dones, H = Homes, T = Total.

Premi del Consell Municipal de Benestar Social als Mitjans de Comunicació

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

Enguany, per primera vegada, s'han obert tres premis nous a les candidatures per a projectes de promoció a la investigació periodística, reafirmant d'aquesta manera el compromís en aquest àmbit. Els temes han estat:

- Àmbit obert
- Infància i vulnerabilitat
- Feminització de la pobresa

A l'edició del 2020 s'han presentat 97 candidatures, 70 de periodisme social, 15 de comunicació social i 12 projectes de promoció a la investigació periodística

■ Actuacions i esdeveniments rellevants

De les activitats desenvolupades al llarg del 2020, destaquem:

Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva

- **La Jornada 2020 reflexiona sobre la cultura i les desigualtats**

L'Acord Ciutadà per una Barcelona inclusiva va celebrar el passat 28 de gener la seva jornada anual, dedicada a la cultura com a eina d'inclusió i de reducció de les desigualtats socials. L'acte, celebrat al Teatre Lliure de Gràcia i conduït per la periodista de Betevé Núria Dias, va incloure debats que reflexionaven sobre inclusió i cultura, a més d'actuacions culturals inclusives i de temàtica variada.

- **Acord Ciutadà: Espai de Creativitat**

L'Acord Ciutadà ha posat en marxa la iniciativa "Espai de Creativitat", un butlletí electrònic amb l'objectiu de difondre pràctiques o accions de les entitats socials per intentar reduir o superar de manera creativa les dificultats originades per la situació generada per la pandèmia. El material rebut serà difós a les xarxes socials de l'Acord Ciutadà. Compartim la nostra creativitat per l'acció social de la ciutat!

- **Aprovació de la reprogramació de l'Estratègia i el PAAC 20-22**

L'Acord Ciutadà va aprovar al novembre al Consell de la Governança la reprogramació de l'Estratègia d'Inclusió i reducció de desigualtats socials de Barcelona 2017-2030 i el Pla d'Actuació de l'Acord Ciutadà (PAAC 2020-2022). L'objectiu d'aquests nous documents és crear línies d'acció que facin front a les desigualtats socials de Barcelona, que els últims mesos s'han vist agreujades arran de la situació generada per la covid-19.

El PAAC consta de 4 objectius principals, dels quals es desprenen 15 projectes impulsors i 52 accions. Reduir la bretxa digital, incrementar la cobertura de serveis socials o promoure una ciutadania activa i compromesa són alguns dels projectes que el PAAC pretén impulsar.

- **Presentació de l'Informe sobre l'Exclusió Residencial a la Regió Metropolitana de Barcelona**

El 3 de desembre es va celebrar una reunió amb diversos operadors en inclusió social residencial per tal de treballar en la creació d'una Xarxa Metropolitana d'Inclusió Residencial. S'hi va presentar l'informe "Exclusió Residencial a la Regió Metropolitana de Barcelona", que fa una radiografia de la situació de la Regió Metropolitana en matèria d'habitatge i inclusió social.

Consell Assessor de la Gent Gran

- Les respostes del CAGG a la pandèmia i a la múltiple crisi que se'n deriva van quedar plasmades en el **Decàleg d'eixos i propostes de les persones grans davant les crisis de la covid-19**, que va recollir i sintetitzar les principals aportacions i reflexions sobre això en forma de 47 propostes agrupades en 10 eixos, a partir del treball telemàtic dels diferents grups del Consell durant els mesos d'abril a juny de 2020. El **Pacte per Barcelona** va incorporar part de les propostes i el Consell està pendent del seguiment d'aquestes i de les que no s'hi van incloure.

El Consell ha continuat la tasca per desenvolupar el **Compromís Barcelona Amigable amb les Persones Grans**, que va proposar en el marc de la **5a Convenció Les veus de les persones grans**, per tal de concretar i implementar a partir del 2021 aquest ampli acord de tots els agents de la ciutat.

Consell Municipal de Benestar Social (CMBS)

- El 2020, el CMBS ha destacat per la seva implicació i el dinamisme en articular respostes a la crisi viscuda, estudiades i reflexionades des de diferents àmbits: entitats del tercer sector; experts en la matèria; persones afectades que vivien en primera persona la pandèmia; altres consells de participació municipals; sindicats i teixit empresarial, i personal municipal de l'Ajuntament de Barcelona.

Això ha permès fer una fotografia del moment en diferents àmbits del benestar social, com ara l'acció comunitària, les addicions, l'envelliment, l'entorn familiar, la infància i adolescència, la salut i el sensellarisme.

- També s'ha elaborat el document "Les polítiques socials municipals davant l'impacte de la covid-19, aportacions del Consell Municipal de Benestar Social", després del procés participatiu i dels espais de debat i reflexió en el si dels diversos grups de treball.
- Amb un important èxit de participació i valoració, el CMBS ha organitzat 5 xerrades, obertes a la ciutadania, sobre temàtiques rellevants pel moment i en l'àmbit del Consell.
- Un any més, s'han celebrat els Premis Montserrat Roig de Periodisme i Comunicació Social de Barcelona.

■ Reptes de futur per al 2021

Els principals reptes del Departament per a l'any vinent en els diferents àmbits d'actuació són:

Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva

- Desenvolupar el PAAC 2020-2022 i impulsar els nous projectes estructurants.
- Avançar en la metropolització de l'Acord: promocionar la Xarxa Metropolitana d'Inclusió Residencial.
- Impulsar el Fòrum Social Metropolità.
- Impulsar la comunicació de l'Acord Ciutadà.
- Internacionalitzar l'Acord Ciutadà com a experiència innovadora.

Consell Assessor de la Gent Gran

- Organitzar una celebració del 30è aniversari del Consell que contribueixi a la visibilitat i reconeixement del Consell, i de les persones grans, dels seus drets i del seu paper en la societat.
- Potenciar la comunicació i visibilitat del CAGG, de la seva tasca i de les actuacions que impulsa.
- Incrementar la transversalitat de la mirada d'envelliment i d'amigabilitat a l'Ajuntament. Augmentar la relació i el treball compartit amb altres consells sectorials i territorials. Potenciar la participació de persones grans als districtes.
- Continuar desenvolupant el Pla de treball del Consell (amb les adaptacions conseqüència de la pandèmia), mantenint una participació elevada, plural i de qualitat, i amb dinàmiques que afavoreixin resultats propositius.
- Concretar i implementar les estratègies de divulgació del Document obert de Drets i Llibertats de les Persones Grans i de represa de projectes de lluita contra la discriminació i de participació de persones grans en situacions de més fragilitat.
- Impulsar el Compromís Barcelona Amigable amb les Persones Grans i el reconeixement, foment i seguiment de bones pràctiques amigables. Ampliar la relació amb les xarxes de ciutats amigables.
- Garantir que es facin efectives les conclusions sorgides de la 5a Convenció Les veus de les persones grans, i les propostes recollides en el Decàleg d'eixos i propostes de les persones grans davant les crisis de la covid-19, mitjançant el seguiment corresponent.

Consell Municipal de Benestar Social

- Incrementar la visibilització dels Premis Montserrat Roig al periodisme i la comunicació social, sobretot en la categoria social de promoció de la recerca en l'àmbit del benestar social.
- Generar metodologies innovadores en els òrgans de participació, aprofitant els avantatges que ens proporcionen les noves tecnologies.
- Valorar la creació de grups de treball en la temàtica de Serveis Socials i potenciar el treball conjunt amb altres consells, com ara la Comissió conjunta amb el CHB.

Sergi Martí i Moreno

Cap del Departament de Participació Social

Taula 3.4.7. Indicadors de producció dels serveis

Departament de Participació Social, 2020

	2016	2017	2018	2019	2020	d'increment ¹ 2016-2020	%
Consells i Òrgans de Participació Social²							
Persones assistents a activitats	8.051	7.541	7.796	7.089	4.937	-38,68	
Entitats membres	863	917	974	983	978	13,33	
Consell Municipal de Benestar Social (CMBS)							
Persones assistents a activitats	981	1.070	732	650	365	-62,79	
Entitats membres	154	164	159	150	129	-16,23	
Consell Assessor de la Gent Gran (CAGG)							
Persones assistents a activitats ³	1.411	735	1.355	1.360	754	-46,56	
Entitats membres	57	58	62	64	66	15,79	
Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva (ACBI)							
Persones assistents a activitats	5.659	5.736	5.709	5.079	3.818	-32,53	
Entitats membres	652	695	730	769	783	20,09	

1. Els decrements reflecteixen l'impacte de la pandèmia en la participació en les diferents sessions.

2. No s'hi inclouen els quatre consells municipals (Immigració, Dones, Poble Gitano i LGTBI) que depenen d'altres àrees.

3. Les oscil·lacions que s'observen en el nombre d'assistents al CAGG permeten comparar l'assistència en anys en què es celebren fòrums o convencions amb anys en què el Consell treballa en funcionament ordinari.

4. Direcció de Serveis de Recursos



Presentació de la Direcció de Serveis de Recursos

La Direcció de Serveis de Recursos 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 següents:

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

L'activitat al llarg del 2020 de tots aquests departaments es desenvolupa i detalla a continuació d'aquest apartat.

L'exercici 2020 ha significat, també per a la nostra Direcció, un canvi de paradigma en l'àmbit laboral.

Ens hem encarat al repte no només d'adequar-nos, de cop, a la tramitació telemàtica que ha eliminat pràcticament de manera total el paper i la seva circulació física (amb un procés que ja es produïa de manera pausada i que s'ha accelerat el 2020) i al treball a distància, sinó que ha implicat l'aplicació de tot un seguit d'ajustaments, modificacions i canvis en els nostres serveis i contractes, en un marc jurídic especial com ho han estat l'estat d'alarma i tota la normativa desplegada al voltant dels serveis públics essencials, que s'han afegit a tot allò que s'ha mantingut com a ordinari.

Per tot plegat, es fa encara més palesa la necessitat de continuar en la línia de la millora dels processos i l'anticipació i planificació de les activitats i accions municipals i, en particular, de totes aquelles que comporten l'aplicació de recursos públics. Aquesta planificació, amb la implantació de millores tecnològiques en l'àmbit de gestió i tramitació, és la que ens pot ajudar, fins i tot, en la gestió més àgil d'allò complex sobrevingut.

El treball de preparació, coordinació i col·laboració amb els referents de la resta d'àrees sectorials de l'Ajuntament, principalment els serveis centrals, 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, tal 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 participa la Gerència, i que precisament en les circumstàncies de l'any 2020 han tingut una funció molt rellevant pel que fa al desenvolupament dels serveis essencials i la seva adaptació constant als diferents moments de pandèmia.

El repte per a l'equip que integra la Direcció de Serveis de Recursos continua consistint 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 i execució de les prestacions que tenim associades. Les capacitats tècniques i d'adaptació a l'entorn complex canviant i 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, Justícia Global, Feminismes i LGTBI 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

El gener del 2020 es va assumir la tramitació administrativa de les direccions que el setembre de l'any 2019 van quedar incloses en l'Àrea de Drets Socials (DS Feminismes i LGTBI, DS Justícia Global i Cooperació Internacional, DS de Drets de Ciutadania i DS d'Immigració i Refugi) que va significar doblar la càrrega administrativa de la Gerència.

El passat 14 de maig de 2020 es va declarar al territori espanyol l'estat d'alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada per la covid-19. Aquell dia van quedar suspeses totes les finalitzacions i interromputs tots els terminis administratius, situació que es va mantenir fins al 7 de maig de 2020 en el cas de la tramitació electrònica, i fins al 2 de juny en la resta de casos. L'estat d'alarma, per contra, es va mantenir fins ben entrat l'any 2021.

De manera prèvia, per instrucció de la gerent municipal de 12 de març de 2020 sobre mesures preventives, de protecció i organitzatives d'aplicació al personal al servei de l'Ajuntament de Barcelona amb motiu del virus covid-19, s'havia establert com a prioritari el sistema de treball a distància per a tots els serveis no essencials. La Gerència de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI es va incloure entre els serveis essencials.

El 14 de març, per Decret d'Alcaldia de mesures preventives de protecció i organitzatives amb motiu del virus covid-19, es va decretar que tots els serveis considerats no essencials procedissin a desenvolupar la seva activitat en la modalitat de treball a distància. Tot i que com a servei essencial des del primer moment la presencialitat rotatòria del personal del departament va quedar assegurada, el treball a distància es va convertir en la realitat del Departament d'Administració, en un moment en què no hi havia les eines necessàries ni s'havia preparat l'equip per a aquesta eventualitat.

Posteriorment, per Decret d'Alcaldia de data 17 de març de 2020, sobre afectacions en la contractació del sector públic municipal amb ocasió de la declaració d'estat d'alarma per la situació de crisi sanitària ocasionada per la covid-19, es van suspendre els contractes formalitzats abans de l'entrada en vigor de l'estat d'alarma no vinculats a serveis essencials o que no fos possible la seva prestació a distància, acordant-se també el manteniment dels equips, la maquinària i la dotació dels seus recursos humans per tal que poguessin atendre emergències i la immediata tornada a l'execució dels contractes en el moment en què fossin requerides. Com a conseqüència també es va acordar el pagament per indemnització de les despeses que aquest fet comportés. Administrativament va significar la realització de tres tramitacions extres per cada contracte en vigor: la suspensió, l'aixecament de la suspensió, i la tramitació de la indemnització.

Per Decret d'Alcaldia de data 22 d'abril de 2020, relatiu a les mesures per aplicar als procediments de subvencions del sector públic municipal amb ocasió de l'aprovació del Reial decret 463/2020, de 14 de març, pel qual es declara l'estat d'alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada per la covid-19, s'apliquen mesures de flexibilització en la gestió de les subvencions i els ajuts, en el sentit de permetre l'ampliació dels terminis per a l'execució de l'activitat i per a la seva justificació, la modificació i nova formulació dels projectes, i altres que ajudin al compliment de l'objecte del projecte. Per aquest motiu, la tramitació d'aquesta mena d'expedients també es va veure incrementada respecte d'anys anteriors.

El juliol del 2020 es va aprovar un Pla de xoc per pal·liar els efectes de la covid-19, pel qual es van transferir a la gerència 35 milions d'euros, per gestionar abans del 31 de desembre.

Una altra de les conseqüències de la covid-19 ha estat l'acceleració de la implementació de la tramitació electrònica en tots els processos, en un moment en què les eines de maquinari i de programari no estaven encara preparades per assumir el repte.

■ Recursos

En relació amb els recursos econòmics, el Departament d'Administració i Personal ha gestionat 294.890.405,84 € en despesa corrent.

Taula 4.1.1. Liquidació del pressupost
Departament d'Administració i Personal, 2020

Capítol	(€)	%
Béns i serveis	27.494.533,63	9,32
Transferències corrents	267.395.872,21	90,68
Total	294.890.405,84	100,00

El Departament també ha gestionat la dotació corresponent a tot el personal de la Gerència (capítol 1), que ha suposat 11.711.460,46 euros.

■ Activitat

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

- La contractació electrònica de tot tipus de contractes.
- La gestió dels expedients de subvencions i de les convocatòries i premis ordinaris, als quals cal afegir l'assumpció de diverses convocatòries de subvencions i premis gestionades per les noves direccions, a més d'alguna convocatòria extraordinària generada per contribuir a pal·liar els efectes de la covid-19.
- 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. 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.
- La gestió de les bestretes generades pels serveis del SARA i de la UTEH, arran de la incorporació de la Direcció de Feminismes i LGTBI.
- 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.
- L'assessorament a la resta de departaments i direccions de la Gerència en matèria de pressupost, contractes, subvencions i convenis, així com a tot el que està vinculat a aquestes matèries com la gestió de factures, bestretes, devolucions de garantia i avals.

- La preparació, la gestió, el seguiment i el tancament del pressupost de l'Àrea, en què s'inclouen la sol·licitud de les modificacions pressupostàries necessàries per al normal desenvolupament de l'exercici econòmic.
- La posada al dia en les modificacions i actualitzacions dels procediments indicats des dels departaments centrals i Intervenció.

■ Actuacions i esdeveniments rellevants

Durant aquest exercici destaquen els esdeveniments següents:

- El Departament d'Administració va començar l'any 2020 amb una plaça qualificada de recent incorporació (novembre del 2019), i dues places més de buides (cobertes al febrer i al juny); paral·lelament es va aconseguir la generació de tres places noves, dues de tècnics mitjans (cobertes a l'octubre del 2020) i una d'auxiliar administratiu, incorporada al mes de febrer. Cap de les persones incorporades tenia els coneixements necessaris i ha estat necessari dedicar esforços i energia al procés d'ensenyament dins de l'entorn de la covid-19 i amb les restriccions presencials subsegüents.
- Per primera vegada aquest 2020 s'ha assumit des d'Administració l'acompanyament al personal tècnic en l'elaboració dels informes justificatius que han de donar lloc als contractes de la Gerència, degut a la realitat quant a recursos humans del Departament de Serveis Jurídics.
- Al marge de les tramitacions dels contractes en marxa, la Gerència es va veure en la necessitat de generar contractes per donar servei a les necessitats urgents i inajornables derivades de la pandèmia, la qual cosa es va traduir en 135 contractacions d'emergència.
- Respecte de les subvencions, com a conseqüència de les restriccions de la covid-19 per primera vegada s'obliga a la tramitació electrònica a totes les sol·licituds de la convocatòria general de subvencions, de manera que s'ha accelerat un procés que estava en marxa amb un calendari més ampli, la qual cosa ha significat fer diverses adaptacions sobre la marxa.
- La incorporació de les cinc noves direccions ha suposat duplicar les sol·licituds de convocatòria ordinària, assumir la tramitació de dues noves convocatòries de subvencions, a les quals cal afegir-ne una altra d'extraordinària per a activitats de lleure, i també tres premis més.
- L'impuls de la tramitació electrònica ha comportat la implantació de la Plataforma de Licitació electrònica per tramitar contractes, la qual cosa ha afegit la necessitat dels aprenentatges corresponents i l'acompanyament al personal tècnic de la Gerència.
- La nova situació de treball a distància va implicar l'adequació i reorganització de les tasques, tant per la incorporació de noves persones com per l'exigència de no presencialitat.
- Aquest any s'han signat tres addendes extraordinàries del Contracte Programa amb les fitxes covid per un valor total de 9.170.338,39 euros, havent-se'n executat i justificat el 100%.
- Tot i la pandèmia, s'ha seguit amb la gestió administrativa dels acords per a l'activitat formativa amb alternança amb el desenvolupament de la beca de formació (FP dual) per al curs 2020-2021 (8 persones).
- La gestió del Pla de xoc aprovat el juliol va implicar especialment incrementar de manera notable el nombre de transferències als organismes autònoms vinculats a l'Àrea que el Departament d'Administració va haver de gestionar (227 el 2020 enfront de les 171 del 2019).
- Pel que fa a gestions de personal, la pandèmia ha suposat un fort increment de consultes, sobretot referides a mesures de seguretat i a teletreball. A més ha estat necessari fer el seguiment dels casos covid, coordinar les neteges extraordinàries quan ha calgut, fer les gestions adients amb el personal d'especial sensibilitat i fer el seguiment estadístic consegüent.

■ Reptes de futur per al 2021

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

- Reorganitzar les tasques i responsabilitats del personal del Departament, tot treballant la cohesió d'un equip de treball nou.
- Continuar amb la modificació del model de contractació de la Gerència, donant suport als tècnics i tècniques en l'elaboració dels plecs i en el seguiment de l'execució dels contractes per detectar possibles desviacions. Aquest repte s'ha de veure complementat amb la necessària coordinació amb els serveis jurídics per a una millor i més eficient realització de les feines derivades.
- Potenciar la funció assessora del departament a la resta de departaments de la Gerència en matèria de pressupost, contractes, subvencions i convenis, generant referents per a cada projecte.
- Executar el pressupost municipal 2021.
- 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 dels serveis

Departament d'Administració i Personal, 2020

	2016 ¹	2017	2018 ²	2019	2020 ³	% d'increment 2016-2020
Administració						
Expedients tramitats	1.697	1.592	1.559	1.381	2.684	58,16
Factures gestionades / pagaments	5.680	5.264	5.387	2.043	2.140	-62,32
Bestretes / ADOP-J	1.782	584	355	123	1.458	-18,18
Minitransferències	690	326	426	405	606	-12,17
Modificacions de crèdit	155	203	252	171	51	-67,10
Personal						
Departament d'Administració	17	17	12*	12*	16*	-5,88
Serveis jurídics	-	-	6	6	7	16,67

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 va produir efectes comptables fins al gener del 2020.

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

Els indicadors que no tenen disponible el valor del 2016 fan la comparativa d'increment amb el primer valor disponible.

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 251 edificis i equipaments, que suposen una superfície de manteniment de 116.688 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 consta de nou persones i el 55% del personal són dones.

El pressupost liquidat pel Departament el 2020 es detalla en la taula següent:

Taula 4.2.1. Liquidació del pressupost

Departament d'Infraestructures i Equipaments, 2020

Capítol	(€)	%
Personal	624,95	0,01
Béns i serveis	6.934.816,21	71,96
Inversions	1.894.208,66	19,65
Transferències de capital	807.970,84	8,38
Total	9.637.620,66	100,00

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

■ Activitat

Amb l'aparició de la pandèmia, l'any 2020 ha estat un any especialment actiu per a la nostra àrea, i el fet de ser un departament transversal a la Gerència ha provocat que haguéssim de col·laborar d'una manera activa amb moltes iniciatives i necessitats noves per combatre els efectes de la pandèmia. En general, al llarg del 2020 podem destacar les actuacions següents i posteriorment destaquem les actuacions derivades del combat de la pandèmia i els seus efectes.

- Acabament de la reforma integral d'espais a Viladomat, 127, on s'ha intervingut en totes les plantes per ubicar els nous serveis de la Direcció de Salut i de Barcelona Cuida i el Servei d'Atenció a la Dependència. Trasllat i obertura dels espais de Salut i l'espai de Barcelona Cuida.
- Acabament de les obres d'adequació del local a Torras i Bages, 135, per ubicar-hi definitivament l'Equip d'Atenció a la Infància i Adolescència (EAIA) de Sant Andreu. Trasllat i obertura del nou equipament.
- Obres de millora i conservació a Can Girona: tancaments exteriors i restauració de camins forestals.

- Adequació de pisos per a residents segons els requeriments de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD).
- Inici de les obres del nou centre per als serveis d'intervenció social en l'espai públic al carrer de Casp, 126.
- Inici de les obres de nova construcció d'un nou espai de serveis socials, l'Oficina Virtual d'Atenció Ciutadana (OVAC) i els Punts d'Informació i Atenció a les Dones (PIAD) de Sant Andreu a Porta Trinitat, en un edifici municipal on també hi ha espais comunitaris i per a entitats.
- Obres de nova instal·lació del sistema d'extinció dels arxius de l'Eixample, al carrer de Calàbria.
- Obres de millora i d'adequació d'espais interiors a l'equipament residencial per a dones i infants en situació de violència masclista.
- Millores d'equipament industrial per a espais de cuina al Menjador Social Navas i al Centre de Dia de Poble-sec per a persones vulnerables.
- Obres de millora de la ventilació i la coberta a l'equipament per a gent gran Josep Miracle.
- Millores diverses en fusteria exterior i altres a l'equipament per a persones sense llar Can Planas.
- Acabament de les obres de construcció del nou centre per desdoblar l'atenció del Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER) al local del carrer de Tarragona, 173.
- Instal·lació d'antenes de wifi per donar cobertura de xarxa municipal a diversos centres dependents de la Gerència.
- Instal·lació de fibra òptica municipal i de Barcelona WiFi a l'allotjament de proximitat provisional (APROP) de Ciutat Vella i a l'equipament per a persones vulnerables del carrer de Tànger.
- Disseny i muntatge d'un nou espai per al servei d'odontologia municipal a Torre Baró.

Actuacions relacionades amb la pandèmia de la covid-19

- Estudi d'alternatives a pavellons esportius municipals per a centres d'acolliment d'emergència.
- Disseny, instal·lació i muntatge de la infraestructura necessària als pavellons 7A i 7B de la Fira de Barcelona en col·laboració amb el Servei de Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvament de l'Ajuntament de Barcelona i la Unitat Militar d'Emergències (UME) de l'Exèrcit, per allotjar 225 persones cadascun en règim d'allotjament provisional de 24 hores.
- Col·laboració, i subministrament i muntatge d'alguns elements per a places a la residència d'urgència per a gent gran Ronda.
- Col·laboració, i subministrament i muntatge del recurs per a 40 joves sense llar a l'antiga casa de colònies de Montgat en règim d'allotjament provisional de 24 hores.
- Disseny, instal·lació i muntatge de la infraestructura necessària al pavelló 4, en col·laboració amb el Servei de Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvament de l'Ajuntament de Barcelona, d'un sistema de desinfecció i reciclatge d'EPI (bates i altres).
- Disseny i execució de l'ampliació i l'adequació segons els protocols covid-19 de l'Espai Pere Calafell d'emergència, al districte de Sant Martí, per a 59 places en règim d'allotjament provisional de 24 hores.

- Col·laboració, i subministrament i muntatge del recurs per a dones a l'equipament del carrer d'Alí Bei, en règim d'allotjament provisional de 24 hores.
- Adequació i adaptació dels serveis de neteja, inclosos els protocols i els reforços covid-19, no només als centres on es presta de manera ordinària sinó també en recursos on habitualment aquesta competència estava delegada.
- També es van visitar altres recursos i se'n va informar per valorar la conveniència o no de fer-los servir: Hotel Sagrada família (Hotel Salut), In&Out, Residència del CSIC, terminals del port de Barcelona, etcètera.
- Suport logístic per a dispositius de serveis de repartiment d'aliments i de roba.
- Compra i subministrament d'EPI i material higiènic per als centres, segons els protocols covid-19 marcats pels serveis de prevenció de riscos laborals de l'Ajuntament de Barcelona.
- Adequació dels centres oberts des de l'inici i dels que es van obrir després de les mesures recollides als protocols dels serveis de prevenció de riscos laborals de l'Ajuntament de Barcelona: cartelleria, mampares de separació, separació\ajustament dels llocs de treball, revisió de l'actualització dels sistemes de renovació d'aire i ventilació, etcètera.
- Redacció de projectes i obres d'instal·lació del sistema de renovació d'aire, i millores de climatització en els centres de serveis socials (CSS) següents per poder garantir el compliment dels requisits establerts: CSS Maternitat Sant Ramon, CSS Barceloneta, CSS Gòtic, CSS Fort Pienc, CSS Horta i Servei d'Inserció Social de Famílies Rom.
- Adquisició i lliurament de 1.000 ordinadors portàtils a professionals de la Gerència de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI per garantir el teletreball eficaç.

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:

- Actualització del projecte i inici de la licitació de la remodelació de l'equipament de primera acollida per a persones vulnerables al carrer del Císter.
- Actualització del projecte i inici de la licitació de la remodelació de l'equipament de primera acollida per a persones vulnerables a la Zona Franca.
- Actualització del projecte i inici de la licitació de la nova construcció d'un nou centre de serveis integrals a la Marina.
- Acabament del projecte i licitació de la nova construcció d'un equipament amb un casal per a gent gran i allotjaments temporals amb serveis al carrer dels Mestres Casals i Martorell.
- Licitació de l'actualització i licitació de la redacció del projecte de la Residència de Gent Gran Parc del Guinardó adaptat als requeriments de la covid-19.
- Continuació de la redacció del projecte de trasllat de l'EAIA Nou Barris i creació d'una nova escola bressol a Can Carreres.
- Acabament i preparació de la licitació de la nova construcció del centre d'acolliment al districte de Sant Martí (CANIDE).
- Projecte de mobiliari per al condicionament dels allotjaments del carrer d'Alí Bei.
- Projecte de nova construcció de l'EAIA Horta-Guinardó en 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 Quirón).
- Projecte de construcció de 15 allotjaments temporals en un edifici d'habitatges de l'IMHAB, carrer de Venèçuela.
- Construcció d'un CSS 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.
- Projecte d'adequació interior i façanes dels apartaments tutelats Pau Casals.
- Projecte de rehabilitació de la façana de l'equipament de Viladomat, 127.
- Projecte de reforma interior de l'EAIA de Ciutat Vella.
- Projecte d'adequació de local per a ampliació del Centres de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç (CDIAP) de Nou Barris, al carrer d'Antonio Machado.
- Encaix d'un nou CSS al barri del Carmel, elaboració del pla funcional i reunions amb redactors de projecte i IMHAB.

També s'han acabat una sèrie d'estudis de viabilitat i col·laboracions amb els quals es prepararan nous projectes per al 2021:

- Estudi de viabilitat per a la transformació de la residència per a gent gran Josep Miracle.

■ Reptes de futur per al 2021

Pel que fa a les perspectives d'actuacions per a l'exercici 2021, cal destacar les següents:

Nous equipaments i posada en marxa

- Posada en marxa del local de Casp, 126.
- Construcció del programa pilot APROP Glòries.
- Moblar i posar en marxa allotjaments temporals al carrer d'Alí Bei (IMHAB).
- Posada en marxa de l'equipament Porta Trinitat.

Obres i redacció de projectes en equipaments

- Fer el seguiment de les obres:
 - Dels allotjaments temporals i del casal de gent gran al carrer dels Mestres Casals i Martorell.
 - De Porta Trinitat per al nou CSS i el PIAD Sant Andreu.
 - Del Centre d'Atenció Integral de la Marina.
 - Del centre de persones vulnerables a la Zona Franca.
 - Del centre de persones vulnerables al carrer del Císter.
 - Del centre d'acolliment nocturn i de dia (CANIDE).
 - De construcció de l'espai per ampliar el CDIAP de Nou Barris.
 - D'adequació de la planta 6a de Viladomat i creació de la sala blanca.
- 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 al CSS Myrurgia.
- 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.
- Nova seu per concentrar els serveis del SAIER.

Altres actuacions que s'han de fer:

- Obres de millora en pisos d'acollida.
- Projecte de millora i adequació per a equipaments de dona.
- Millora contínua dels CSS, EAIA i equipaments d'atenció a les persones vulnerables.
- Recerca d'habitatges socials de compra o lloguer.
- Estudi de la localització de nous edificis i locals per a equipaments de l'Àrea de Drets Socials.
- Adaptació i equipament de nous pisos d'inclusió.
- Estudi de l'ocupació dels CSS.
- Adequació dels nous centres d'Àpats en Companyia per a gent gran i millora dels actuals.
- Execució 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 4.2.2. Indicadors de producció dels serveis

Departament d'Infraestructures i Equipaments, 2020

	2016	2017	2018	2019	2020	% d'increment 2016-2020
Manteniment, operatives i petites obres de millora						
Edificis i equipaments	234	246	248	250	251	7,26
Superfície d'equipaments per a manteniment (m ²)	100.710	108.612	113.814	114.576	116.688	15,87
Inversió						
Projectes	9	12	14	16	16	77,78
Obres iniciades	19	19	20	20	20	5,26
Obres acabades	17	17	21	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 diversos 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

Amb l'inici, l'any 2019, 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 Acol·lida als Immigrants, la Direcció de Feminismes i LGTBI i la Direcció de Cooperació Internacional.

Aquesta incorporació va comportar, a mitjà termini, un increment important dels expedients per tramitar o donar a conèixer per part del Departament de Serveis Jurídics, sobretot pel que fa a la contractació pública i a la concessió de subvencions, ja que durant l'any 2019 es va tenir el suport en la tramitació del personal de la Gerència de Recursos a la qual pertanyien aquestes direccions, però no així ja des de l'inici de l'any 2020, en què es van haver d'assumir aquestes tasques directament des de l'Àrea.

Així mateix, no pot passar-se per alt la crisi sanitària viscuda per l'arribada del virus de la covid-19. El Govern central va declarar l'estat d'alarma mitjançant el Reial decret 463/2020, de 14 de març, pel qual es va declarar l'estat esmentat per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada per la covid-19, declaració que va complementar les mesures urgents adoptades mitjançant el Reial decret- llei 7/2020, de 12 de març, centrat en la resposta a l'impacte econòmic de la covid-19.

Es van dictar nombroses normes en molt poc temps, que van haver de ser estudiades i posades en pràctica de manera immediata, i això va suposar un sobreesforç afegit a la rutina diària, i en aquest punt va ser cabdal la tasca d'assessorament continu que havia de desenvolupar i va desenvolupar el Departament de Serveis Jurídics.

El 15 de març de 2020 es va publicar a la *Gasetta Municipal* el Decret d'Alcaldia de 14 de març de 2020, d'establiment de mesures preventives, de protecció i organitzatives amb motiu del virus de la covid-19. La situació d'excepcionalitat i emergència provocada pel virus de la covid-19 i l'impacte dels seus efectes en el municipi de Barcelona incideixen directament en la prestació de serveis i en l'activitat municipal. L'article 9 del decret esmentat, relatiu a procediments administratius, estableix que les circumstàncies excepcionals que motiven l'aprovació d'aquesta resolució són suficients per justificar l'adopció de mesures provisionals o l'adopció de procediments d'urgència, emergència o extraordinaris recollits a la legislació vigent.

El 17 de març de 2020 es va publicar el Decret d'Alcaldia de la mateixa data, sobre afectacions en la contractació del sector públic municipal en ocasió de la declaració d'estat d'alarma per la situació de crisi sanitària ocasionada per la covid-19, i es van establir determinades mesures per implementar en els expedients de contractació en curs i en els contractes vigents, afectats per la declaració de l'estat d'alarma.

El 24 de març de 2020 es va publicar a la *Gasetta Municipal* el Decret d'Alcaldia de 23 de març de 2020, pel qual s'establien mesures i criteris addicionals en la contractació del sector públic municipal, per al desplegament del Decret d'Alcaldia de 17 de març de 2020 i del Reial decret llei 8/2020, ja esmentat. La disposició addicional quarta estableix que a l'annex 2 es detallen els criteris i models dirigits als òrgans gestors en matèria de tramitació d'emergència.

A aquestes circumstàncies de certa "improvisació" o "anar sobre la marxa" cal afegir la dificultat de la imposició d'un dia per l'altre del teletreball, i dels problemes que va suposar, ja que no tots els membres de l'equip van disposar d'ordinadors portàtils fins passats un parell de mesos de la declaració de l'estat d'alarma, i a més, van ser més que freqüents els problemes de connexió en xarxa, de firma electrònica, etcètera.

■ Recursos

El Departament de Serveis Jurídics, ha tingut, durant l'any 2020, molta mobilitat i inestabilitat en la seva composició, que ja era de per si precària i que va ser mantinguda tal com estava durant l'any 2019, malgrat les noves funcions assumides per l'Àrea a partir del mes de juliol del 2019, amb la incorporació de quatre noves direccions. Aquesta situació de precarietat es va veure agreujada per la jubilació, al mes de gener del 2020 de l'administrativa experta, per la marxa al mes de juny de l'assessora jurídica i d'un tècnic superior en dret que ocupava una plaça estructural i al mes d'octubre de l'única membre de l'equip administratiu que quedava.

Les úniques persones que van quedar de la composició inicial, ja de per si minsa, van ser la cap i un tècnic superior en dret.

Durant el mes de juliol es van incorporar dos tècnics superiors en dret provinents de borsa de treball, al mes d'octubre una tècnica superior en dret en comissió de serveis, al mes de novembre una tècnica superior en gestió, i al mes de desembre una administrativa especialitzada. Cap d'aquests professionals tenien cap mena d'experiència en les matèries que es treballen al Departament, amb la dificultat que això comportava en una situació ja de per si complicada i inestable, principalment durant el tercer trimestre, en què es va tenir més volum de feina, a causa de la tramitació de la major part de les subvencions i convenis de l'Àrea i de la contractació que acabava i que s'havia de licitar.

En l'actualitat, l'equip està format per la cap, tres tècnics superiors en dret, una tècnica superior en gestió, una tècnica referent jurídica (incorporada per concurs el dia 15 de març de 2021), una administrativa (incorporada per concurs el dia 1 de juliol de 2021) i una administrativa experta.

■ Activitat

Del que ja s'ha exposat als paràgrafs anteriors es dedueix que l'any 2020 ha estat un any amb molta complexitat tant pel que fa a tramitació com pel que fa a funcionament intern.

La declaració de l'estat d'alarma va comportar diferents canvis normatius en molts pocs dies, ja que els decrets en diferents matèries s'anaven succeint quasi diàriament. La tramitació ordinària dels temes va donar pas a la tramitació per emergència i a la suspensió de terminis en els procediments, i nombrosos serveis es van veure afectats en el seu desenvolupament per la pandèmia i van haver de deixar-se de prestar o prestar-se d'una altra manera.

Des del Departament es va donar suport al Departament d'Administració i Personal en la tramitació de la diversa contractació d'emergència que va ser necessària per a la prestació de serveis per cobrir les noves necessitats sorgides amb la pandèmia i per a l'adaptació de les infraestructures i equipaments municipals titularitat de l'Àrea.

Així mateix, l'aturada en la prestació de molts serveis que no es van poder desenvolupar a causa de l'estat d'alarma o que van haver de ser reconduïts a telemàtics o directament van ser anul·lats van requerir la tramitació de nombrosos expedients de modificació, anul·lació, suspensió i reajustaments contractuals, els quals el Departament de Serveis Jurídics va haver de donar a conèixer i tramitar i; a més, va haver d'assessorar contínuament els tècnics de les diferents dependències sobre cadascuna de les casuístiques que s'anaven produint.

Una vegada aixecat l'estat d'alarma i a mesura que els drets de la ciutadania anaven estant restablerts, les suspensions i modificacions van donar pas a les tramitacions ordinàries dels expedients pre pandèmia.

L'any 2020, el Departament de Serveis Jurídics ha tramitat el següent:

- 30 expedients de contractes oberts
- 11 expedients de contractes derivats d'acord marc
- 7 expedients de contractes negociats sense consulta i publicitat
- 1 contracte homologat
- 10 contractes covid-19 - minoracions/ampliacions
- 8 contractes covid-19 - modificacions
- 8 contractes covid-19 - indemnitzacions
- 6 contractes covid-19 - suspensió i aixecaments
- 6 contractes covid-19 - cancel·lacions/resolució/anul·lació
- 1 anul·lació
- 37 pròrrogues de contractes
- 2 d'altres expedients
- 4 contractes de lloguer
- 15 convenis de cooperació educativa
- 15 convenis sense despesa
- 41 convenis amb despesa
- 1 conveni biennal
- 7 convenis marc
- 1 encàrrec de gestió
- 4 subvencions directes
- 6 subvencions nominatives
- 11 subvencions extraordinàries
- 2 convocatòries de subvencions
- 4 premis
- 2 expedients sancionadors relatius a pobresa energètica
- 6 expedients en l'àmbit d'habitatge
- 30 expedients més (informes, notes, protocols, etcètera)

■ Reptes de futur per al 2021

Atesa la gran inestabilitat i manca de mitjans que ha patit el Departament de Serveis Jurídics, no es podrà afrontar cap repte fins que els membres de l'equip adquireixin certa experiència en la tramitació dels expedients, en les tasques pròpies de les diferents matèries que es tracten a l'Àrea i en el funcionament de les nombroses aplicacions informàtiques amb les quals es produeixen les diverses tramitacions.

En conseqüència, els reptes seran els següents:

- Aconseguir estabilitat i experiència de l'equip i que tots els membres siguin polivalents i capaços de treballar les diferents matèries que són competència de l'Àrea. Una vegada assolida aquesta fita s'haurà de continuar la tasca iniciada ja el 2019 quant a millores contínues en els expedients de contractació, en els plecs de clàusules administratives i en l'ús del portal de contractació electrònica de l'Ajuntament de Barcelona (SICE), a través del qual, a hores d'ara, ja es tramiten totes les licitacions de l'Àrea. Aquesta i l'assessorament i acompanyament als membres de l'equip i als membres dels equips de les diferents dependències de l'Àrea són algunes de les funcions principals de la referent jurídica que es va incorporar al mes de març del 2021. Aquest serà el primer repte.
- Que el Departament, en col·laboració estreta amb la resta de dependències que componen l'Àrea de Drets Socials, aconseguixi una planificació de les tasques per fer durant l'any (concursos, convocatòries, premis, noves licitacions, pròrrogues i modificacions contractuals, subvencions...). Només si el Departament gaudeix del personal necessari i que disposi de l'experiència i formació necessàries podrà ser proactiu i aquesta planificació serà possible com a segon repte.

- Seguir estandaritzant processos i agilitzant procediments, prioritàriament en matèria de subvencions (homogeneïtzació dels models per utilitzar, ateses les noves direccions que s'han incorporat a l'Àrea i dels quals vam començar a assumir la tramitació dels expedients a començaments d'any. Tercer repte.
- Continuar, en matèria de protecció de dades, al llarg de l'any 2021, 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, participar activament en l'adaptació de les que ja existeixen. També caldrà continuar donant suport jurídic davant les necessitats de les diferents dependències respecte de la creació, supressió o modificació dels diferents tractaments de dades de l'Àrea.
- 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 suport i acompanyament jurídic adequats. Aquest és un repte recurrent però que forma part de l'essència del que ha de ser un servei jurídic i que, per tant, ha de ser mencionat.
- Acabar la tasca, ja iniciada l'any 2020 i continuada en la mesura del possible al llarg del 2020, de reordenació de les subvencions extraordinàries, convertint-les en nominatives o tramitant-les mitjançant la convocatòria pública pertinent, com a darrer repte per a aquest 2021.

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 de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI.

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. Enguany, però, l'activitat comunicativa s'ha vist clarament marcada i condicionada per la pandèmia global que va esclatar el mes de març del 2020, i per la situació de confinament i totes les mesures sanitàries derivades de l'estat d'alarma que es va decretar.

En aquesta situació, s'han hagut d'ajustar alguns treballs i processos comunicatius per tal d'arribar de manera més eficient a la ciutadania.

També s'ha fet front a tot un seguit d'imprevistos, als quals hem donat resposta adaptant-nos al context sanitari de cada moment.

■ Recursos

La taula 4.4.1 mostra la liquidació del pressupost 2020 del Departament de Comunicació.

Taula 4.4.1. Liquidació de pressupost

Departament de Comunicació, 2020

Capítol	(€)	%
Personal	326.054,05	62,67
Béns i serveis	194.254,20	37,33
Total	520.308,25	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, de les quals el 50% són dones i l'edat mitjana és situa als 47 anys.

■ 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 gestionar la informació, la imatge corporativa, la producció editorial, 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 que durant els darrers anys s'ha incrementat el nombre de publicacions distribuïdes digitalment i se n'ha millorat l'accessibilitat, s'ha mantingut alhora la producció en paper de molts dels productes de l'Àrea, en especial els que s'adrecen als col·lectius en què l'ús d'eines, de suports i de 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 diversos webs de l'Ajuntament i, si escau, de les xarxes socials.

Aquest any 2020, però, hi ha hagut un punt d'inflexió en la producció digital. I és que, seguint els criteris i directrius sanitaris per prevenir la covid-19, s'ha reduït al màxim l'ús del paper. En aquest sentit, la comunicació digital ha estat absolutament destacada durant el 2020 (sobretot a partir del segon trimestre de l'any). En aquesta línia, cal destacar que diàriament hem produït visuals amb informació per als webs i per a les xarxes socials, adaptant-nos a les diferents creativitats corporatives municipals.

Cal esmentar també l'increment de les tasques d'edició, correcció lingüística i traducció a múltiples idiomes (català, castellà, anglès, francès i urdú, entre d'altres) dels productes de comunicació.

Relacions externes i protocol

Pel que fa a les relacions externes i de protocol, la situació de pandèmia ha comportat la suspensió de molts dels actes presencials previstos, com la Jornada de Bones Pràctiques Socials o les sessions mensuals "Compartir Coneixement CO2".

En altres casos, els actes s'han anat adaptant als criteris i a les recomanacions sanitàries, primer limitant-hi el nombre d'assistents (com l'acte 8M) i, posteriorment, acomodant-los a format digital.

En tot cas, des del Departament s'ha continuat donant suport a l'organització d'actes en l'àmbit de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI, independentment del format. Els actes organitzats aquest 2020 són:

- Lliurament del premi 8 de Març – Maria Aurèlia Capmany
- Jornades d'Ecofeminisme
- Lliurament dels premis 25 de Novembre
- Inauguració dels allotjaments de proximitat provisionals APROP

Comunicació digital

Hem començat l'any amb el projecte de reorganització de les pàgines web que depenen de l'Àrea.

Ben aviat, però, a banda dels treballs propis de manteniment ordinari de webs, de resolució d'incidències i d'assessorament quant al manteniment i l'estructura d'eines digitals, el treball temàtic ha anat en consonància amb les necessitats comunicatives digitals durant la pandèmia.

L'actualització de la informació a través dels webs temàtics ha estat una constant, ja que s'han convertit en el canal principal de comunicació amb la ciutadania (Sanitat i salut, Ciutat Cuidadora, Persones grans, Serveis socials, Joventut, etcètera). A més, s'han creat webs noves relacionades amb la informació sobre la covid-19, com ara el Cabàs emocional o 100% Estiu.

Tot i això, hem continuat 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. Així doncs, enguany el nombre de pàgines web que depenen de l'Àrea han estat 50.

Destaquem com a projectes duts a terme el 2020:

- **Noves pàgines web:**
 - Educació Econòmica: www.barcelona.cat/educacioeconomica
 - 100% Estiu: www.barcelona.cat/100x100estiu
 - Observatori de Salut: www.barcelona.cat/observatorisalut
- **Reformulació o revisió de webs existents:**
 - Campanya de vacances d'estiu per a infants i adolescents 2020: www.barcelona.cat/vacances
 - Premis Montserrat Roig 2020: www.barcelona.cat/premis-montserrat-roig
- **Microllocs o apartats web de nova creació:**
 - Nou *microsite* "Barcelona contra la soledat" al web de Drets Socials: www.barcelona.cat/soledat
 - Nou *microsite* "Cabàs emocional" al web de Salut: www.barcelona.cat/cabasemocional
 - Nou *microsite* "Centre de Recursos en Drets Humans (CRDH)" al web de Drets de Ciutadania: www.barcelona.cat/centre-recursos-drets-humans

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 d'atenció domiciliària (SAD) o el resum de les accions dutes a terme durant el mandat 2015-2019. Hi ha hagut un augment molt considerable de material audiovisual, sobretot per la necessitat d'adaptar-nos al context covid-19 (vídeos, retransmissions per videoconferència o visuals i gifs per acompanyar canals digitals).

Finalment, també cal esmentar la culminació del treball de reestructuració dels diferents butlletins de l'Àrea, iniciat el 2018, als quals es pot accedir a través del formulari de subscripció següent: <https://comunica.barcelona.cat/newsletters/dretssocials/ca>.

Comunicació interna

Les sessions "Compartit Coneixement CO2" s'han vist afectades directament per les normes de protecció de la salut derivades de la pandèmia. Només s'han pogut celebrar dues sessions, corresponents al gener i al febrer, que han representat quatre presentacions d'iniciatives i projectes de l'Àrea, en les quals s'ha posat de manifest l'expertesa dels i de les professionals.

La comunicació interna ha augmentat considerablement, però, durant aquest any, ens ha vingut marcada i gestionada directament des de la mateixa Direcció de Comunicació Interna de la Gerència de Recursos Humans.

Actuacions i esdeveniments rellevants

L'any 2020 la majoria de les actuacions comunicatives prioritàries han estat condicionades a les mesures anticovid originades per la pandèmia:

- Seguir apropant els serveis socials a la ciutadania amb accions adreçades especialment als col·lectius més vulnerables per lluitar contra la pobresa. Enguany, el focus i la intensitat de la comunicació de Serveis Socials ha anat seguint la modificació, l'adaptació i l'obertura de nous serveis condicionats per la pandèmia. La comunicació ha estat molt diversa: la generació contínua de materials del programa Radars, l'actualització del funcionament dels centres de serveis socials i del Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB), la producció dels materials dels dispositius de necessitats bàsiques, la comunicació dels ajuts puntuals, fonamentalment ajuts d'emergència en el context de la pandèmia, o el canvi de telèfon de Serveis Socials. El canal preferent de comunicació ha estat el web de Serveis

Socials, en què s'ha mantingut actualitzada tota la informació, amb una atenció especial als serveis orientats als col·lectius de persones més vulnerables, com les persones grans, i a altres destinats al suport en la cura d'infants, com per exemple el Servei de Famílies Col·laboradores.

- La comunicació de Salut ha avançat considerablement, des del seu inici, durant el temps de pandèmia. Com s'ha dit, el context ha marcat prioritats, i per això cal ressaltar les accions que s'emmarquen en el Pla de xoc de salut mental (dins el Pla de salut mental, en marxa des del mandat anterior). Així s'ha creat, entre d'altres, l'espai web Cabàs emocional i s'ha informat dels grups de suport al dol i de suport emocional. També s'ha impulsat la comunicació del servei Konsulta'm, de l'infocanal sobre l'Alzheimer i de l'estratègia de salut sexual i reproductiva.
- Durant el 2020, i amb la situació provocada per la covid-19, s'ha donat un impuls molt important a la comunicació relacionada amb les cures. Tot i que el centre Barcelona Cuida ha estat tancat, des del web Ciutat Cuidadora s'ha donat informació de servei, sobretot adreçada a les persones cuidadores (personal de residències, d'atenció a domicili, etcètera), i s'ha informat puntualment dels canvis en l'atenció a les persones, en alguns moments únicament per via telefònica o telemàtica.
- S'ha parat una atenció especial a les més de 350.000 persones més grans de 65 anys de la ciutat, un dels col·lectius més vulnerable davant la malaltia i més afectat pel confinament. Per això, hem reforçat la comunicació dels diferents serveis adreçats a aquest col·lectiu, com ara Vincles, les accions de suport que s'han dut a terme des de serveis com Teleassistència, el menjar a domicili, la cistella solidària o les accions per pal·liar la solitud no volguda. Cal destacar també la campanya per promoure el bon veïnatge del projecte Radars, impulsada per la Gerència Municipal i gestionada des de la nostra àrea. El seu objectiu ha estat fomentar la complicitat entre el veïnatge per donar-se suport mútuament i, sobretot, pensant en les persones més necessitades.
- Els infants i les seves famílies també han vist alterades les activitats i els serveis, tant d'atenció com de promoció. La comunicació de les campanyes anuals s'ha adaptat a les modificacions de les activitats i dels serveis. En aquest sentit, hem modificat la campanya de comunicació de vacances d'estiu, que havia de començar just a l'inici de la declaració d'estat d'alarma, seguint les mesures de les autoritats sanitàries per contenir la propagació de la covid-19. El mateix ha passat amb el Dia de la Diversitat o el Pregó dels Infants. Des del Departament de Comunicació s'han treballat altres campanyes de ciutat noves, com la de "100% Estiu".
- Des del començament de l'estat d'alarma, els serveis adreçats als i a les adolescents i joves han continuat prestant atenció informativa, acompanyament i suport emocional i psicològic, en uns moments especialment difícils per a aquestes franges d'edat. Això ha comportat un treball de comunicació continu d'adaptació al nou context. Amb la voluntat de donar resposta a les seves necessitats, els diferents serveis han habilitat nous canals telemàtics (telèfons, canals via WhatsApp i espais al web i a les xarxes socials del Departament de Joventut). Cal destacar la comunicació de la iniciativa "La joventut connectada", amb la difusió de tallers, trobades, concursos i un munt de propostes virtuals, abans d'obrir els serveis i equipaments juvenils de la ciutat. A més de la web temàtica de joves i les webs especialitzades, a través dels canals oficials de Twitter i Instagram i del butlletí de joves s'ha publicat la informació actualitzada en cada moment.
- Sens dubte, les campanyes de comunicació més destacables en matèria de feminismes i LGTBI són les que es repeteixen cada any al voltant del 8M i del 25N. Són campanyes de ciutat que es treballen en coordinació amb la Direcció de Comunicació de l'Ajuntament. La campanya del 8M ha coincidit amb l'inici de l'estat d'alarma, fet que ha suposat la immediatesa en la comunicació del canvi de programació i l'adaptació dels canals de comunicació. La del 25N s'ha fet pràcticament tota en línia. Però el 2020 cal destacar sobretot la comunicació que fa referència als serveis d'atenció a les dones, amb les obertures i els tancaments d'equipaments i les modificacions d'horaris al llarg de l'any, d'acord amb les mesures que s'adopten en cada moment. Cal destacar algunes accions comunicatives concretes per difondre les activitats en línia dels Punts d'Informació i Atenció a les Dones (PIAD), dels serveis d'atenció Servei d'Atenció, Recuperació i Acol·lida (SARA) i de la Unitat Municipal contra el Tràfic d'Éssers Humans (UTEH), també en diferents idiomes i a través de les xarxes corporatives municipals.

- En el context difícil provocat per la pandèmia, fer arribar la comunicació de servei a totes les persones i col·lectius ha estat prioritari. Per aconseguir-ho, s'han editat diverses guies (per exemple, en matèria d'estrangeria), en molts casos en diferents idiomes (català, castellà, anglès, francès, rus, àrab, xinès, urdú, bengalí o tagal), i posant èmfasi en la comunicació fàcil, amb exemples de preguntes freqüents.

L'adequació d'alguns esdeveniments a les mesures anticovid ha comportat un reforç en la comunicació en canals digitals (Setmana dels Drets Humans, tallers i xerrades, el nou Centre de Recursos en Drets Humans –amb la creació d'un *microsite*–, l'Oficina per la No Discriminació (OND), els serveis del Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER) o el Premi del Consell Municipal d'Immigració de Barcelona, basat el 2020 en la Barcelona Antiracista).

- En temes de participació, cal destacar el premi Montserrat Roig de periodisme i comunicació social, que ha requerit una campanya de ciutat amb diferents moments comunicatius (convocatòria, presentació de candidatures i atorgament del premi).
- El Departament de Comunicació de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD) ha impulsat un seguit d'accions per comunicar de manera accessible tota la informació durant la pandèmia de la covid-19.

En aquest sentit, cal destacar la generació de vídeos amb totes les mesures d'accessibilitat (llengua de signes, subtitulació i lectura fàcil) per informar de la pandèmia i les mesures restrictives. També s'ha aprovat i publicat la nova línia gràfica de l'IMPD a l'apartat de Normativa Gràfica de l'entitat.

■ Reptes de futur per al 2021

Continuar comunicant en un entorn de possible pandèmia és un dels aspectes principals que caldrà tenir en compte en la comunicació del 2021. 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, com va passar el 2020, el tipus de difusió que se'n farà i els suports que s'utilitzaran.

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 següents per a l'any vinent, tenint en compte el condicionament de la covid-19:

- Treballar una campanya de posicionament, dins l'objectiu de millora de comunicació dels Serveis Socials, per visibilitzar la tasca dels Serveis Socials de Barcelona.

El seu objectiu serà posicionar l'atenció social com una eina d'intervenció per garantir els drets bàsics de tota la ciutadania i aconseguir una societat més equitativa i justa. Alhora, també reivindicarem la tasca dels equips professionals i les dinàmiques de treball innovadores dels diferents programes i serveis.

- 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 de la manera més ràpida possible els continguts dels serveis als diversos canals digitals, en un context com l'actual, especialment canviant i cada vegada més marcat per les emergències socials.
- 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.
- Difondre el model de superilles socials, en el marc de l'Estratègia sobre el canvi demogràfic i envelliment.

- En l'àmbit de la salut, aprofundir en la comunicació sobre la salut mental i emocional, d'una manera transversal i intergeneracional.

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, o a l'estratègia de prevenció del suïcidi.

- També en el context de la salut, treballarem per promocionar 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. Farem també una revisió de la web de Salut i a la de Ciutat Cuidadora.
- Reforçar la comunicació respecte a la lluita contra les violències masclistes a Barcelona, la diversitat sexual i de gènere i la violència sexual.

En matèria de dones i diversitat sexual, també es treballarà en la comunicació de diferents mesures i estratègies, com la del programa Bcn Fem Tech, que es va començar a posar en marxa a finals del 2020.

- Difusió de l'Estratègia contra la soledat, amb la campanya de comunicació "Barcelona contra la soledat", que té dos objectius simultanis: sensibilitzar, desestigmatitzar i conscienciar sobre el problema de la soledat, promovent-ne la prevenció i, d'altra banda, oferir informació, serveis i recursos orientats a combatre la soledat.
- Difondre el programa Vincles+, una evolució del programa Vincles, que inclou serveis adreçats a les persones grans de Barcelona.
- Fer comunicacions sobre els serveis adreçats a la infància, amb una atenció especial en la participació dels infants i en la lluita contra l'abús sexual infantil, i sobre el programa "De la Convenció als ODS amb ulls d'infant".
- Revisar i actualitzar la pàgina web de vacances i fer un nou web 100% Estiu. Així mateix, també posar en marxa els webs dels Punts InfoJOVE (PIJ).
- Incrementar el coneixement dels serveis d'atenció per a les persones refugiades i migrants.
- Campanya BCNantiracista. Serà un any estratègic per situar l'antiracisme com a valor de ciutat, i s'estableix el 21 de maig com a data per interpel·lar en diversitat i en polítiques antiracistes a la ciutadania, amb un discurs obert i integrador amb potencial per créixer i incorporar diversos missatges i enfocaments anualment, de manera similar a la campanya de ciutat Barcelona Antimasclista.
- Impulsar el coneixement del SAIER (ens plantegem un *rebranding*).
- Refer el web de Drets de Ciutadania.
- Potenciar la comunicació d'alguns projectes d'innovació social. Començarem treballant sobre la Mesura de govern d'innovació social, amb una nova creativitat, nous materials i actualitzant continguts web. Això comportarà la comunicació d'alguns dels projectes i actuacions de la Mesura segons el calendari previst en cada cas.
- Garantir un sistema de votació segur i transparent de cara a les eleccions al Consell Rector de l'IMPD, que han de tenir lloc el 2021, per tal d'augmentar la participació electoral respecte a processos electorals anteriors, amb votació en línia i presencial.

Des de l'IMPD també es vol augmentar la difusió comunicativa del Pla d'accessibilitat.

- Continuar amb la reorganització del mapa digital de l'Àrea, seguint els criteris de l'estratègia digital municipal, que inclou la migració de Vignette a Drupal de les pàgines pendents (Consell Municipal de Benestar Social –CMBS–, Consell Assessor de la Gent Gran –CAGG– i Llei de dependència) i la conversió de les actuals webs independents en espais en altres webs

principals (web CAGG al web de Persones Grans, web de la Llei de suport a l'autonomia personal al web de Serveis Socials, etcètera).

Maribel del Moral Hidalgo

Cap del Departament de Comunicació

Taula 4.4.2. Indicadors de producció dels serveis

Departament de Comunicació, 2020

	2016	2017	2018	2019	2020	% d'increment 2016-2020
Producció gràfica, publicacions i publicitat						
Publicacions pròpies	11	11	18	23	99	800,00
Àrea	-	-	-	21	97	-
IMPD	-	-	-	2	2	-
Altres edicions (fullets, cartells, invitacions, protocol)	325	307	340	320	410	26,15
Àrea	-	-	-	317	386	-
IMPD	-	-	-	3	10	-
Infografies	8	2	7	5	43	437,50
Bàners i gifs ¹	-	-	-	108	590	446,30
Edició de materials (correcció i traducció)	48	78	110	129	229	377,08
Insercions publicitàries a mitjans	4	14	9	0	N/d	-
Campanyes de senyalització externa (banderoles)	10	11	12	18	N/d	-
Àrea	-	-	-	17	N/d	-
IMPD	-	-	-	1	-	-
Vídeos	83	31	115	76	228	174,70
Comunicació digital						
Webs en manteniment	61	53	48	51	50	-18,03
Àrea	-	-	-	47	46	-
IMPD	-	-	-	1	1	-
IMHAB	-	-	-	3	3	-
Webs de nova creació	8	5	3	3	3	-62,50
Visites enregistrades al web de l'Àrea	2.416.396	2.340.299	2.893.642	3.888.339	4.158.170	72,08
Àrea	-	-	-	2.547.040	2.683.473	5,36
IMPD	-	-	-	256.870	250.149	-2,62
IMHAB	-	-	-	-	1.084.429	-
Organització i suport a actes						
Actes organitzats o als quals s'ha donat suport ²	117	54	106	21	9	-92,31

1. L'any 2020 incorporem l'indicador de bàners i gifs per destacar que l'augment de la comunicació digital respecte al 2019 és d'un 446,30%.

2. Per a l'any 2019, els actes han estat organitzats totalment per l'IMPD.

N/d: no disponible.

Els indicadors que no tenen disponible el valor del 2016 fan la comparativa d'increment amb el primer valor disponible.



5. Direcció de Serveis de Salut



Presentació de la 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 són el Consorci Sanitari de Barcelona (CSSBcn), l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB), 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 impulsa serveis de salut i ajuts sanitaris per a poblacions vulnerables complementaris a la cobertura CatSalut. 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 impulsar diversos projectes d'interès mutu, i la visió de la salut com a element que cal tenir present transversalment en l'acció municipal.

L'any 2020 ha estat excepcional per a tota la societat i el conjunt dels serveis públics, i especialment en l'àmbit de la salut, que ha patit un any de pressió i mobilització extraordinària per donar resposta al repte, tant assistencial com de vigilància i control epidemiològic, d'una pandèmia històrica, i que com molts problemes de salut, ha vingut acompanyada de la desigualtat social, amb una incidència més elevada i unes pitjors conseqüències de les mesures de contenció als barris i grups socials més desafavorits. En aquest sentit, cal destacar, d'entre les actuacions de l'any 2020 de la Direcció de Serveis de Salut i del Departament de Salut, la posada en marxa del Programa de suport a les quarantenes com a element de suport a la resposta a la pandèmia de la covid-19, un programa que ha atès, al llarg del 2020, almenys 5.439 persones que han rebut cistella alimentària o àpats cuinats al seu domicili, entre altres serveis.

Amb un parèntesi de dos mesos de tancament durant la primera onada de pandèmia, ha continuat funcionant el servei municipal d'odontologia i podologia per oferir tractaments no coberts pel CatSalut per a persones vulnerables. A finals del 2020, el servei d'odontologia havia fet ja més de 13.000 visites a més de 1.900 pacients. S'ha reprès el procés de creació d'un operador municipal odontològic de mercat operat per BSM, aprovat pel Plenari del Consell Municipal de març del 2019, s'ha signat un conveni amb AECAD per a l'aplicació de tarifes socials en clíniques dentals, i s'ha preparat un conveni amb l'Hospital Sant Joan de Déu que ha permès obrir, al principi d'aquest 2021, una consulta odontològica solidària per a infants i persones sense llar. Les polítiques de reducció de desigualtats en l'accés a la salut bucodental de Barcelona han estat reconegudes amb un dels premis a les millors comunicacions *sèniors* al Congrés 2020 de la Sociedad Española de Epidemiologia.

La participació activa en la governança de les entitats de salut de la ciutat ha comportat, entre altres, la prossecció del procés de dissolució de PAMEM, seguir facilitant projectes d'atenció integral social i sanitària i del Pla d'equipaments sanitaris amb la resolució de la ubicació del nou CAP Gòtic i altres, o la finalització del projecte executiu de la segona fase d'obres de l'Hospital del Mar.

Tot i la pandèmia i adaptant-nos als reptes que ha comportat, hem continuat impulsant polítiques de coproducció en àrees molt diverses com la salut sexual, la salut laboral, les síndromes de sensibilització central, donant suport a les entitats de l'àmbit de salut de la ciutat difonent les seves iniciatives i activitats, o mantenint el Mapa d'actius en salut de Barcelona com a recull de recursos relacionats amb la promoció de la salut. Feines poc visibles que suposen moltes hores de treball per identificar necessitats i arribar a consensos amplis per avançar en qüestions clau.

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 (CSB) en la planificació i la gestió dels serveis sanitaris de la ciutat.

■ Entorn

L'any 2020 ha estat excepcional per a tota la societat i el conjunt dels serveis públics, i especialment en l'àmbit de la salut, que ha patit un any de pressió i mobilització extraordinària per donar resposta al repte, tant assistencial com de vigilància i control epidemiològic, d'una pandèmia històrica.

Com a àrea de salut municipal ens hem vist involucrats a donar resposta a moltes necessitats emergents dels serveis i entitats de la ciutat, participar en nous projectes transversals de resposta urgent i bregar amb les limitacions de la provisió de serveis determinades per l'estat d'alarma i els diversos plans de protecció civil.

Durant l'any 2020 s'ha finalitzat l'elaboració del Programa d'actuació municipal (PAM), definit finalment com a PAM extraordinari de resposta a la pandèmia i força sintètic quant a les actuacions estratègiques incloses. Dins les actuacions de "salut i cures", correspon desplegar directament a la Direcció de Salut les següents:

- Facilitar l'accés a l'atenció odontològica.
- Facilitar la reforma i l'ampliació dels equipaments sanitaris.

En l'àmbit organitzatiu, cal destacar que, amb la creació de la Direcció de Serveis d'Envel·liment i Cures, aquesta ha assumit àmbits de treball que fins ara havien estat responsabilitat del Departament de Salut, com el Pla de salut mental, els programes i serveis de suport a persones cuidadores, la iniciativa "Barcelona per l'Alzheimer" o el programa "Baixem al carrer".

■ 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 de la Direcció la part de finançament estipulada en el conveni vigent amb la Generalitat (2017-2020), i en aquest exercici, les aportacions extraordinàries definides

en el pla de xoc de resposta a la covid-19. 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, tal 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, encara compartits durant l'exercici 2020 amb la Direcció d'Envel·liment i Cures, s'han destinat al finançament dels nous programes de salut i cura (Barcelona Serveis de Salut, Espai Barcelona Cuida o espais Konsulta'm), a les 179 subvencions per convocatòria i 16 convenis amb els quals es dona suport a les entitats que desenvolupen programes lligats a estratègies de salut i cures de la ciutat, als dispositius d'emergència desplegats pel Programa de suport a les quarantenes, 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, 2020

Capítol	(€)	%
Béns i serveis	1.418.189,26	5,33
Transferències corrents	25.184.424,08	94,67
Total	26.602.613,34	100,00

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

Pel que fa als recursos humans, el Departament ha disposat de la cap (vacant des de l'estiu), 12 tècnics/tècniques i 8 persones de suport durant tot l'any (algunes de les quals s'han incorporat formalment a la Direcció de Serveis d'Envel·liment i Cures a principis del 2021).

■ Activitat

Estratègies compartides per a la promoció de la salut de la ciutadania

Salut sexual i reproductiva

L'Estratègia compartida de salut sexual i reproductiva (ESSIR) de la ciutat de Barcelona, dissenyada conjuntament amb 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 l'origen en la Mesura de govern de l'Ajuntament de Barcelona per a la promoció de la salut sexual i reproductiva del 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.

Actualment hi ha 58 entitats i institucions que formen part de la Xarxa de l'Estratègia, com un espai obert a totes les entitats que treballen en l'àmbit de la salut sexual i reproductiva a la ciutat.

L'any 2020, marcat per la pandèmia, s'ha caracteritzat per l'esforç que hem coordinat des de l'ESSIR per tal de millorar la informació per augmentar l'accessibilitat a serveis i recursos de salut sexual i reproductiva. En aquest sentit, hem elaborat la *Guia de serveis i recursos en salut sexual i reproductiva en temps de crisi sanitària per la covid-19 i desconfinament*. Aquesta guia es revisa permanentment en funció de la nova informació de què es disposa; el 2020 se n'han fet tres edicions. Aquesta guia s'ha incorporat recentment com a material de la campanya "Cuidem la salut sexual i reproductiva, també en temps de covid", que des de l'ESSIR hem treballat de manera conjunta, i hem consensuat també un document de *Consells per reduir els riscos en les relacions sexuals en temps de covid*.

Conjuntament amb Pla de barris i el Districte de Ciutat Vella hem impulsat la segona edició de la formació bàsica en salut sexual i reproductiva amb perspectiva de drets i de gènere per a agents comunitàries d'entitats que treballen amb població jove de Ciutat Vella. Aquest model innovador i pioner, que va ser pilotat i avaluat l'any anterior, consisteix en vint hores de formació vivencial, "La promoció de la salut sexual des d'un enfocament de drets", més nou hores d'acompanyament

col·lectiu en les intervencions que realitzen entitats i serveis per assegurar-ne la transversalitat. Es preveu iniciar l'extensió territorial d'aquest model el 2021.

La base metodològica d'aquesta formació es recull a la *Guia per a una formació bàsica en salut sexual i reproductiva - Drets sexuals i cures: reflexions feministes per a intervencions comunitàries*, que s'ha editat, maquetat i traduït al castellà i està disponible al web.

A aquestes intervencions realitzades a Ciutat Vella cal sumar-hi el fruit del treball conjunt amb entitats que treballen les ITS i consistent en la integració, dins els circuits sanitaris de l'Àrea Integral de Salut Litoral Mar del Consorci Sanitari de Barcelona, de l'atenció preventiva i els acompanyaments que fan les entitats, i que es va materialitzar amb la inclusió d'aquests serveis al Pla operatiu d'atenció Integral a pacients amb ITS i els seus contactes (febrer 2020).

En col·laboració amb la Xarxa de Centres Oberts de Barcelona i el Centre Jove d'Atenció a les Sexualitats, hem continuat amb el projecte per a adolescents i joves vulnerables, professionals i familiars dels centres oberts de Barcelona. El 2020 s'ha finalitzat el document *Model d'abordatge de la salut sexual per a la promoció i sensibilització en drets sexuals i reproductius*, i hem presentat el model, en diverses sessions, al grup motor, al grup estratègic i a totes les entitats que configuren la Xarxa de Centres Oberts de la ciutat de Barcelona. La bona acollida del model facilitarà l'extensió a d'altres centres oberts de diferents barris de la ciutat prevista per a més endavant.

Hem continuat difonent les campanyes informatives i preventives sobre l'avortament i els mètodes anticonceptius i de prevenció d'ITS, però, atesa la pandèmia per la covid-19, no s'ha fet la distribució dels tríptics en paper sinó que s'ha realitzat en format digital.

Amb motiu del Dia Mundial de la Sida 2020, com cada any des del Departament de Salut hem continuat donant suport a activitats d'entitats de la ciutat. En el marc d'aquesta celebració, també hem il·luminat la façana de l'Ajuntament i d'algunes fonts de la ciutat de color vermell.

Al llarg del 2020 hem difós i compartit 62 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, i hem continuat aportant-hi les dades per al seguiment de diversos plans municipals: Pla de diversitat sexual i de gènere (2016-2020), Pla de justícia de gènere (2016-2020), Pla d'adolescència i joventut (2017-2021), Pla estratègia contra el sexisme (2017-2022) i Mesura de govern violències masclistes 2020.

Salut laboral

L'activitat del Consell Assessor de Salut Laboral (CASL) s'ha vist plenament afectada per la pandèmia, que ha comportat una dedicació excepcional per part dels professionals de salut laboral per adequar els protocols de prevenció de riscos laborals a la realitat canviant determinada per aquesta mateixa pandèmia, valorar i validar elements de protecció individual, adaptar recomanacions a la realitat del teletreball...

En aquest context, des del CASL es va promoure durant l'estiu, que va culminar en una sessió plenària al mes de setembre, un procés de consulta dels membres per reflexionar i aportar idees de manera conjunta per reorientar les prioritats i el pla de treball 2020-2021 del CASL, tenint en compte el nou context de la covid-19 i les seves conseqüències.

S'han identificat com a prioritats a abordar a curt termini:

- La nova organització del treball tant remot com presencial.
- La salut mental i el suport emocional.
- La importància del suport a les cures i la conciliació de la vida quotidiana.
- La transversalitat i coordinació necessàries dels diferents actors i l'intercanvi de coneixement entre ells.

- La visibilització dels temes de seguretat i prevenció de riscos laborals i la difusió àmplia de tota la informació respecte d'aquest tema.
- Tanmateix, es va insistir en la presa en consideració en tots aquests temes de:
 - Les petites i microempreses i les persones autònomes.
 - Els col·lectius en situació de precarietat i les zones de més pobresa.

A partir d'aquestes conclusions, s'ha establert engagar tres grups de treball sobre nova organització del treball, salut mental i cures, que van iniciar les activitats a finals d'any i les continuen aquest any 2021.

Es va suspendre la celebració del Premi de Salut Laboral Ignasi Fina, del qual s'està preparant la convocatòria de l'any 2021, amb modificacions de les bases encaminades a facilitar la presentació de més candidatures.

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 va crear una taula on van treballar de manera conjunta l'Ajuntament i les entitats d'afectats/ades i familiars de la ciutat de Barcelona, fins a poder elaborar i presentar, l'any 2018, el Programa de suport específic per a familiars o persones afectades de síndromes de sensibilització central de la ciutat de Barcelona (2018-2021). Des de llavors s'han posat en marxa diferents grups de treball per a la consecució dels objectius del programa, i l'any 2020 la Taula SSC ha continuat treballant per assolir-los.

Han continuat treballant els grups de treball sobre productes fitosanitaris i sobre l'apartat del web destinat a la divulgació i informació dels SSC, de les accions que es duen a terme a la ciutat de Barcelona i de les informacions d'interès per a les persones afectades.

Així mateix, també s'ha creat un altre grup destinat a la col·laboració de la creació d'un "espai blanc" en el marc de les obres de l'edifici municipal del carrer de Viladomat, un espai amb elements constructius més respectuosos amb les persones amb SSC que es troba actualment en fase d'obres, un cop recollides i incorporades les necessitats i les opinions dels diferents representants de les entitats d'afectats.

Tot i les dificultats que ha suposat la pandèmia, ISGlobal ha pogut realitzar el treball de camp de l'estudi encarregat per l'Ajuntament i la Taula SSC per quantificar l'impacte dels nous telecomputadors instal·lats a les llars en termes d'emissions de radiacions electromagnètiques, i des d'aquest grup de treball se n'estan revisant les conclusions.

Finalment, aquest any 2020 ha sigut una prioritat informar i aclarir dubtes als membres de la taula sobre l'entrada en funcionament de la zona de baixes emissions (ZBE), i també treballar amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) el circuit per a la sol·licitud, concessió i verificació de l'exempció de circulació dins de la ZBE per raons sanitàries, tant per dificultats d'accedir a un centre sanitari per a un tractament periòdic, com per a un diagnòstic i una recomanació mèdica d'evitar l'ús del transport públic, petició que s'havia formulat des de la taula.

Al llarg del 2020 també s'ha mantingut relació amb almenys 15 entitats dedicades a la sensibilització, atenció i cura del càncer, i s'ha fet suport i difusió de les seves campanyes, seminaris web, atenció psicològica, acompanyament i altres.

Hi ha la projecció de fer futures trobades, atès que aquest any, amb la pandèmia, ens hem reunit de manera telemàtica i de manera més individualitzada, però es considera necessari fer confluïr i elaborar estratègies conjuntes entre entitats que comparteixen molts objectius i necessitats, com per exemple les entitats que ofereixen suport a les persones amb càncer de mama o càncer infantil, entre d'altres.

Reducció de desigualtats en l'accés a tractaments essencials i necessitats sanitàries

Odontologia i podologia per a persones vulnerables

Des del 2018 s'ha anat consolidant el servei d'odontologia i podologia per a persones en situació de vulnerabilitat (Barcelona Serveis de Salut), que ofereix, en instal·lacions municipals i de manera gratuïta, 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, rebases de pròtesis, higiene i raspats.

Al llarg del 2020 s'han atès 753 pacients nous, dels quals 400 són dones (53%) i 353 homes, cosa que ha suposat un total de 4.961 visites de professionals odontòlegs i 976 de professionals higienistes. L'actuació més freqüent han estat les obturacions (2.314) i les pròtesis removibles (700 de finalitzades i lliurades). També s'han dut a terme 162 endodòncies, 62 fèrules de descompressió, 284 higiene i 701 raspats i allisats radiculs.

Per la seva banda, el servei de podologia inclou tractaments de quiropèdia bàsica (tall d'ungles, deslaminació d'hiperqueratosi puntual o helomes), onicocriptosi, onicomicosi, onicogrifosi, dermatomicosi, papil·lomes i cures. A més d'atendre persones en situació de vulnerabilitat i necessitat d'atenció que no tenen recursos per assumir els costos dels tractaments, entre les quals, al llarg del 2020, es van atendre 51 usuaris nous (24 dones i 27 homes), es preveu l'atenció a persones ex-mutualistes del PAMEM que ja gaudien d'aquest tipus de servei, i als quals se'ls manté l'atenció. El servei va dur a terme 639 visites.

Ambdós serveis van deixar de prestar-se durant aproximadament dos mesos durant la primera fase de l'estat d'alarma. Tot i així, tot i les dificultats afegides derivades de prestar l'assistència seguint els nous protocols per la covid-19, s'ha aconseguit recuperar l'activitat i redreçar i fins i tot reduir el temps d'espera; així, la mitjana de temps d'espera per a la primera visita d'odontologia és de 125 dies per a les persones derivades el desembre del 2019, i de 43 dies les derivades el desembre del 2020, després d'haver-se incrementat durant el tancament temporal.

Cal destacar també la signatura, el febrer del 2020, d'un conveni amb l'AECAD per a l'aplicació de tarifes socials en clíniques dentals a persones titulars de la Targeta Rosa o Targeta Barcelona Solidària, amb un centenar de clíniques ja adherides, i la preparació del projecte de consulta odontològica solidària per a infants i persones sense llar amb l'Hospital Sant Joan de Déu, que ha pogut obrir a principis d'aquest 2021.

Accés als medicaments

Seguint en la línia del treball en les desigualtats en salut, aquest any 2020 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 a causa del que es coneix com a *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 el Banc Farmacèutic i la 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 se'n detecta la necessitat, s'acompanya activament la persona en el maneig de la seva malaltia, es recomanen hàbits saludables i s'ofereix suport emocional, si escau.

Quant al nombre d'ajudes per accedir a la medicació, al llarg del 2020 s'han atès 754 persones, de les quals el 52,5% són dones i el 47,5% són homes.

En el marc de la pandèmia per la covid-19, es va detectar la necessitat de facilitar l'accés de les persones usuàries a les farmàcies, en col·laboració amb l'Àrea de Treball Social Sanitari de l'ICS, serveis de l'IMSS i la Creu Roja de Barcelona, amb els quals es va consensuar el protocol d'actuació i per mitjà dels quals es va lliurar la medicació a domicili a 162 persones.

Programa de suport a les quarantenes

Des de la Direcció de Salut, arran de l'emergència sanitària per la covid-19, s'ha impulsat el Programa de suport a les quarantenes de l'Ajuntament de Barcelona, amb l'objectiu d'ajudar les persones amb covid-19, o que han d'estar aïllades per contacte, que tenen dificultats per complir les recomanacions sanitàries d'aïllament domiciliari, per així reduir les desigualtats socioeconòmiques durant la covid-19.

Es va poder posar en marxa l'abril del 2020 arran de la detecció de necessitats i fruit del treball entre les administracions i diverses entitats socials. Funciona amb la derivació al programa municipal des dels professionals de treball social de la xarxa sanitària (principalment centres d'atenció primària).

Durant la primera onada va ser un dels projectes transversals coordinats des de la Gerència Municipal i va suposar també la mobilització de personal municipal voluntari i de personal de l'Espai Barcelona Cuida. Finalment va ser gestionat per la mateixa Direcció de Salut, amb el suport de les entitats contractades per a la provisió del servei o formades per persones voluntàries.

La cartera de serveis del programa inclou:

- Preparació i lliurament a domicili de:
 - àpats cuinats (esmorzar, dinar, sopar)
 - lots d'aliments (tenint en compte les al·lèrgies i els requeriments i preferències dietètiques)
 - productes d'higiene personal, neteja de la llar, llet i bolquers per a nadons
 - equips de protecció individual
- Recollida de residus domèstics, servei de desinfecció de la llar i passejada de gossos en casos amb requisits determinats.

Durant la primera fase es va disposar també d'allotjaments temporals en apartaments, per perfils complementaris amb potencial de contagi però sense necessitat del seguiment sanitari presencial dels hotels Salut, fins que la mateixa xarxa d'hotels va poder assumir aquest perfil.

El programa ha permès que moltes persones i famílies poguessin respectar les recomanacions sanitàries d'aïllament o quarantena cobrint les seves necessitats bàsiques.

Hem fet enquestes de valoració i satisfacció de les persones usuàries, que es mostren satisfetes i agraïdes pels serveis oferts al seu domicili.

Al llarg del 2020 5.439 persones han rebut una cistella alimentària o àpats cuinats al seu domicili, entre d'altres serveis.

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: <http://mapadactiusensalut.barcelona>

És l'eina on professionals, les entitats i el veïnat poden trobar diverses iniciatives i projectes comunitaris adreçats a la millora de la salut des d'una perspectiva integral.

L'any 2020 va entrar en una fase de redefinició de tots els actius del mapa (actualment uns 2.100 actius) i en una fase de reconstrucció de l'eina informàtica, a la qual es van aplicar millores de disseny, de cerca i de registre dels actius.

També 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, amb la finalitat de consolidar la

implantació del mapa d'actius en salut de Barcelona i la interacció i retroalimentació entre el mapa d'actius de Barcelona i el de Catalunya.

Suport a entitats de salut

En la línia de suport a les entitats que treballen en l'àmbit de la salut i la visibilització i prevenció de determinades malalties, des del Departament de Salut s'han realitzat múltiples accions col·laboratives amb diferents entitats de l'àmbit de la salut de la ciutat de Barcelona.

Algunes d'aquestes accions han estat organitzades per les entitats de salut de la ciutat, i el Departament de Salut ha contribuït a la realització i/o difusió de les accions. Són jornades, webinars, actes, curses solidàries, etc., tot i que amb la pandèmia l'activitat de visibilitat a la via pública ha quedat suspesa preceptivament. També s'han suspès congressos i esdeveniments de projecció internacional presencials.

Hem donat suport a 18 Dies Mundials, amb accions que van des d'il·luminar la façana de l'Ajuntament i diverses fonts de Barcelona, fins a fer notícies per a webs, donar suport a actes i difondre i donar suport a campanyes. Alguns exemples d'això són la campanya de ConArtritis amb motiu del Dia Mundial, difusió de les jornades formatives i suport amb motiu del Dia Mundial de l'Associació Espanyola de l'Esclerodèrmia, difusió de les jornades de l'Associació Espanyola de Mastocitosi (AEDM), suport amb motiu del Dia Mundial de l'Associació Som Prematurs, suport al congrés virtual WCO-IOF-ESCEO 2020, suport al Congrés de la Societat Catalano-Balear de Cures Pal·liatives SCBCP2020, suport a les jornades del Dia Mundial de les Malalties Minoritàries organitzat per la Federació Espanyola de Malalties Rares (FEDER, per la denominació en castellà), congrés en línia de persones amb càncer i familiars organitzat per l'AECC o la Setmana de pPrevenció del Càncer organitzada per la Federació Catalana d'Entitats contra el Càncer, la campanya "Shine a Light on Neurofibromatosis", Pneumolight i "Mulla't per l'ELA", 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 266 projectes, dels quals s'han subvencionat 179, que es poden englobar en els àmbits temàtics següents: suport a les persones que cuiden familiars malalts i/o dependents; promoció d'una millor organització social de les cures; promoció de la salut sexual i reproductiva; promoció, prevenció i millora de la salut mental; promoció de la salut, prevenció i reinserció en el camp de les drogodependències, i suport a persones afectades i sensibilització en el camp de les malalties cròniques i/o emergents. En total suposen 547.300 euros.

Participació en salut, coordinació entre l'àmbit sanitari i les àrees municipals, salut en totes les polítiques

Els **consells de salut dels districtes** compleixen la funció d'òrgan de participació ciutadana territorial en temes de salut, tant per a l'Ajuntament com per al 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 2020 va començar amb la programació de sessions monogràfiques lligades al procés participatiu sobre el PAM i el PAD; tot i així, només se'n van poder celebrar algunes abans de la irrupció de l'estat d'alarma.

La pandèmia ha marcat un canvi de funcionament dels consells, que s'han hagut de reunir de forma telemàtica i s'han dedicat majoritàriament a informar la ciutadania i les entitats de l'estat de la pandèmia al districte en el moment de celebrar les sessions, així com de les actuacions rellevants de

resposta a la pandèmia impulsades des de l'àmbit de salut pública (ASPB), sanitari (CSB i proveïdors del CatSalut) i de la mateixa àrea municipal de salut i cures (com el Programa de quarantenes, el Pla de joc de salut mental o les actuacions de reforç del Barcelona Cuida), a banda d'informar o debatre sobre aspectes específics de cada districte com l'evolució de diferents projectes de nous equipaments sanitaris.

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. S'ha continuat el treball 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 complir el Conveni de millora de la xarxa sanitària 2016-2023. A banda d'això, han calgut actuacions urgents per habilitar espais com els hotels Salut i pavellons Salut, o l'ús d'equipaments municipals de suport als centres d'atenció primària per a la vacunació de la grip, la realització de proves PCR o de circuits d'atenció covid-19 i, finalment, el 2021, la vacunació covid.

Alguns CAP s'han vist especialment afectats per l'adaptació a la pandèmia. Destaquen, en aquest sentit, el CAP Gòtic i el CAP Passeig Sant Joan, per als quals ha calgut identificar espais a la via pública on poder instal·lar-ne una ampliació en forma de mòduls prefabricats.

Cal destacar que s'ha pogut culminar l'any anunciant conjuntament amb CatSalut els acords de construcció de cinc nous CAP: Raval Nord, Gòtic, Besòs, Fort Pienc i Congrés.

Molts projectes de coordinació social i sanitària s'han hagut d'endarrerir, com l'extensió del projecte de coordinació entre personal del Servei d'Ajuda a Domicili municipal i dels centres d'atenció primària en el marc del nou model de superilles socials. Tot i així, la pandèmia ha permès avançar abastament en la coordinació i el coneixement mutu per al desenvolupament de múltiples projectes d'emergència com l'Oficina de Residències o els dispositius d'atenció a persones sense llar.

Des de la Direcció hem treballat per mantenir espais de trobada entre l'IMSS, el Departament de Salut (Generalitat), el Consorci Sanitari de Barcelona i altres, per valorar els àmbits on és més urgent avançar en la coordinació, com l'intercanvi de dades i l'àmbit domiciliari i residencial, en espera que amb el nou Govern de la Generalitat es puguin reactivar espais institucionals d'impuls estratègic.

També ha continuat el **Grup de Compra Pública Sanitària Responsable** amb els drets humans impulsat amb la Direcció de Justícia Global i el Consorci de Salut i Social de Catalunya, amb una trentena de participants de diversos centres sanitaris i entitats en les sessions telemàtiques que s'han celebrat.

S'ha seguit treballant per introduir els diferents programes i plans en la perspectiva de la salut. S'ha continuat participant en diferents taules o comissions municipals de treball intersectorial i de seguiment de plans transversals, elaboració dels ODS, etc.

El 2020 s'han sistematitzat les reunions amb les persones tècniques dels districtes referents en temes de salut. L'objectiu d'aquestes reunions és compartir informacions de forma bidireccional, aprofundir en alguns projectes o serveis i establir una relació de confiança entre els diferents equips per tal de poder treballar conjuntament projectes de salut als seus territoris.

A més, s'ha pogut publicar el web municipal de l'**Observatori de Salut i Impacte de Polítiques**, on es recull el monitoratge de les desigualtats en salut a Barcelona i s'avaluen els impactes en salut de diferents polítiques i intervencions municipals que influeixen sobre el nostre entorn i condicions de vida, en col·laboració amb l'Agència de Salut Pública de Barcelona.

■ Actuacions i esdeveniments rellevants

De les actuacions desenvolupades al llarg del 2020, destaquen les següents:

- Arran de l'emergència sanitària per la covid-19, s'ha impulsat el Programa de suport a les quarantenes, que ha permès que moltes persones i famílies poguessin respectar les recomanacions sanitàries d'aïllament o quarantena cobrint les seves necessitats bàsiques. Al llarg del 2020, 5.439 persones han rebut una cistella alimentària o àpats cuinats al seu domicili, entre d'altres.
- Han calgut actuacions urgents per habilitar espais com els hotels Salut i pavellons Salut, o l'ús d'equipaments municipals de suport als centres d'atenció primària. S'ha pogut culminar l'any anunciant conjuntament amb CatSalut els acords de construcció de cinc nous CAP.

- S'ha coordinat l'elaboració de la *Guia de serveis i recursos en salut sexual i reproductiva* en temps de crisi sanitària per la covid-19 i desconfinament i ha finalitzat el pilotatge dels models de formació en salut sexual d'agents comunitaris i d'abordatge de la salut sexual als centres oberts.
- S'ha publicat el web municipal de l'Observatori de Salut i Impacte de Polítiques, on es recull el monitoratge de les desigualtats en salut a Barcelona i s'avaluen els impactes en salut de diferents polítiques i intervencions municipals.
- S'ha consolidat el servei municipal d'odontologia per a persones en situació de vulnerabilitat: al llarg del 2020 s'han atès 753 pacients nous, amb un total de 4.961 visites de professionals odontòlegs i 976 de professionals higienistes, 2.314 obturacions, 700 pròtesis, 701 raspats i allissats radiculars, etc.
- Cal destacar també la signatura, el febrer del 2020, d'un conveni amb AECAD per a l'aplicació de tarifes socials en clíniques dentals a persones titulars de la Targeta rosa o la Targeta Barcelona Solidària, amb un centenar de clíniques ja adherides.

■ Reptes de futur per al 2021

- 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 la població infantil.
- Trobar noves solucions per a la ubicació i el finançament d'actuacions urgents de reforç de la capacitat dels equipaments sanitaris i de salut pública de la ciutat.
- Actualitzar les prioritats de l'Estratègia de salut sexual i reproductiva, preparar una campanya sobre ITS i estendre a més districtes la formació a agents comunitaris en salut sexual.
- Continuar donant resposta a necessitats d'ajut al copagament farmacèutic i sistematitzar altres línies de suport en la cobertura de necessitats sanitàries.
- Acabar el Programa de suport a les quarantenes assolint els objectius marcats, avaluar-ne el procés i definir un model per tal que es pugui utilitzar en una possible futura pandèmia.
- Avançar en el compliment del Programa de suport a les síndromes de sensibilització central i actualitzar-ne les accions tenint en compte els objectius complets.
- Renovar el mapa d'actius Salut en Xarxa, tornar-lo a difondre als agents de la ciutat de Barcelona que l'alimentin amb actius de salut comunitària, incrementar els registres d'actius i les entitats o persones que registren actius i fer efectiva la connexió amb el mapa de Catalunya.
- Elaborar, des del Consell Assessor de Salut Laboral, recomanacions per a l'abordatge en l'àmbit laboral de la salut mental i les cures i per a una gestió saludable del teletreball.

■ Vacant

Cap del Departament de Salut

Taula 5.1.2. Indicadors de producció dels serveis

Departament de Salut, 2020

	2016	2017	2018	2019	2020	% d'increment 2016-2020
Salut sexual i reproductiva						
Entitats que formen part de la Xarxa de l'Estratègia	30	39	54	58	58	93,33
Activitats difoses a la Xarxa de l'Estratègia	37	46	39	36	61	64,86
Servei d'odontologia¹						
Persones ateses (noves)	-	-	217	984	753	247,00
Visites realitzades	-	-	802	6.302	5.937	640,27
Obturacions realitzades	-	-	355	2.224	2.314	551,83
Pròtesis lliurades	-	-	30	696	700	-
Servei de podologia¹						
Persones ateses (noves)	-	-	3	76	51	-
Visites realitzades	-	-	166	936	639	284,94
Accés a medicació						
Persones amb plans de medicació finançats	411	N/d	N/d	665	754	83,45
Programa suport a quarentenes²						
Beneficiaris àpats cuinats	-	-	-	-	491	-
Beneficiaris lots aliments i productes d'higiene personal i neteja	-	-	-	-	4.745	-
Beneficiaris equips de protecció individuals	-	-	-	-	2.217	-
Suport entitats de salut						
Il·luminacions per dies mundials, difusions, actes	103	170	116	127	111	7,77
Subvencions aprovades (convocatòria o conveni)	147	148	153	162	195	32,65

1. És van iniciar els serveis l'any 2018.

2. És van iniciar el programa el 22 d'abril de 2020.

N/d: no disponible.

Els indicadors que no tenen disponible el valor del 2016 fan la comparativa d'increment amb el primer valor disponible.



6. Direcció de Serveis d'Envelliment i Cures



6. Direcció de Serveis d'Envel·liment i Cures

■ Missió

La Direcció de Serveis d'Envel·liment i Cures coordina l'impuls del Pla de Salut Mental de Barcelona, la Mesura de govern de la Democratització de les cures, l'Espai Barcelona Cuida, l'estratègia pel suport a les persones i famílies que cuiden persones malaltes o dependents, la Taula l'Alzheimer, l'Estratègia d'envelliment i participa en l'impuls de l'àmbit estratègic de la Taula d'integració social i sanitària i de VilaVeïna.

Aquestes estratègies s'aborden des d'una perspectiva transversal i també amb les diferents entitats i institucions de la ciutat implicades amb una orientació de coproducció de les polítiques públiques que afecten al conjunt de la ciutat.

■ Entorn

Les actuacions realitzades l'any 2020 han estat marcades per la situació excepcional que ha marcat la pandèmia covid, que ha afectat a tota la societat i el conjunt dels serveis públics, i especialment en l'àmbit de la salut mental, les cures i la gent gran. Això ha implicat reprogramar i actuar amb urgència davant dels nous reptes que s'han plantejat.

Així una prioritat essencial ha estat l'abordatge d'un Pla de Xoc en Salut mental que donés resposta al patiment emocional i psicològic de la població i també posant la mirada de manera específica amb programes "ad hoc" als col·lectius més afectats, ja fos per la situació de desigualtats socials o per afectació dels serveis de suport que van ser tancats.

Alhora ha calgut impulsar programes específics per donar suport a per a les persones cuidadores que es van trobar amb els serveis tancats i afrontant una situació de confinament especialment difícil.

D'altra banda també s'ha fet un esforç per arribar al col·lectiu de treballadores de la llar que han patit especialment situacions d'alta precarietat.

■ Activitat

Estratègies compartides per la promoció de la salut de la ciutadania

Salut mental

L'any 2020 ha estat marcat per la irrupció de la pandèmia, que ha provocat una important crisi econòmica, sanitària i social.

La salut mental, especialment en els col·lectius més vulnerables o més afectats prèviament al confinament, s'ha vist molt afectada. I quant a la població general, la salut mental ha passat a ser un motiu de preocupació generalitzat, degut a l'amplada de les conseqüències del confinament i de la distància entre les persones, a més d'una dificultat afegida per accedir als recursos habituals de benestar emocional en un sentit ampli, com ara les trobades socials i l'accés al lloc de feina i a l'escolarització, en el cas dels infants i joves.

Arran d'aquestes necessitats sobrevingudes, i amb la participació de la taula de salut mental de Barcelona, es va obrir un Pla de Xoc en Salut Mental, amb una dotació pressupostària específica de 1.500.000 euros, que es van destinar a necessitats o poblacions amb una necessitat sobrevinguda deguda a la pandèmia, la manca d'accés als recursos terapèutics habituals, i a la sobrecàrrega emocional de la població.

Aquest Pla de Xoc ha inclòs les accions següents:

- Reforç del servei del telèfon de l'esperança, que durant la pandèmia va veure com augmentava el número de trucades rebudes de manera significativa.
- Reforç del servei Konsulta'm i obertura de nous punts d'atenció.
- Reforç del telèfon d'atenció a professionals de la salut (també de serveis socials, educació, etc.), gratuït i atès per professionals de la psicologia.
- Reforç de l'atenció psicològica a la xarxa de centres oberts de la ciutat, disponible per als i les infants i joves que hi acudeixen, així com les seves famílies.
- Creació d'un telèfon gratuït d'atenció a la ciutadania, atès per professionals del Col·legi de Psicologia, per tal d'atendre els sentiments d'angoixa, por i incertesa generats durant el confinament.
- Creació d'un telèfon d'atenció a la infància i als / a les professionals del lleure a l'estiu (monitors/es de casals, educadors/es), també atès per professionals del Col·legi de Psicologia amb experiència en el treball amb infants i joves.
- Elaboració, juntament amb el Col·legi de Psicologia, d'una guia d'actuació per a monitors/es de casals d'estiu, per tal de saber afrontar casos de malestar emocional en els infants i joves que han assistit als casals d'estiu de l'any 2020.
- Creació d'una pàgina web de recursos educatius per al benestar emocional de la ciutadania, amb l'objectiu que sigui un recurs que quedi disponible un cop la crisi sanitària estigui superada. Inclou recursos i activitats que es poden realitzar on-line i de manera gratuïta, dirigits a diverses poblacions i necessitats. Aquests continguts es van actualitzant periòdicament.

El web és: <https://ajuntament.barcelona.cat/sanitatisalut/ca/canal/cabas-emocional>

- Realització d'un informe de lliçons apreses arran de l'augment de la demanda, dels serveis i entitats de les taules de salut mental dels districtes de Barcelona durant el confinament i desconfinament.
- Creació dels grups de suport al dol per compartir la pèrdua d'una persona estimada en el marc de la pandèmia. Aquests grups són gratuïts i consisteixen en quatre sessions d'unes dues hores de durada. Tenen lloc a diferents biblioteques de la ciutat, i estan dirigits per professionals de la psicologia amb experiència prèvia en la conducció de teràpia grupal.
- S'ha obert una convocatòria extraordinària de subvencions per a entitats que afavoreixin la inserció laboral de persones amb patologia mental, de manera conjunta amb Barcelona Activa. El resultat han estat 11 entitats subvencionades.

A banda de l'aplicació del Pla de Xoc en salut mental, durant l'any 2020 s'ha seguit portant a terme la tasca habitual de les accions ja engegades en salut mental. Així, 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 l'Eixample, Les Corts i Sarrià – Sant Gervasi, de manera que està previst que al 2021 estiguin actives les taules de tots els districtes, amb l'obertura de la taula de salut mental de Gràcia.

Algunes de les comissions de treball endegades a les taules al llarg del 2020 han estat les següents: la creació d'una comissió per activar una xarxa de serveis de cura per a professionals dels diferents serveis, una comissió per "fotografiar" les conseqüències que la pandèmia ha tingut en les entitats i els serveis, comissió de mapatge de recursos i serveis disponibles per a infants i joves en diversos districtes i comissió de detecció de necessitats i recursos disponibles per a persones cuidadores.

S'ha continuat amb el desplegament del 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.

Durant l'any 2020 aquest programa s'ha ampliat amb un nou punt a Poble-Sec, que s'ha afegit al ja existent a La Marina, tots dos al districte de Sants-Montjuïc. Això ha resultat en un Konsulta'm amb presència als districtes de Ciutat Vella, Sant Andreu, Nou Barris, Sant Martí, Sarrià – Sant Gervasi / Les Corts i Horta Guinardó, a més del ja esmentat a Sants-Montjuïc. Degut al confinament i a les mesures de seguretat, s'ha reforçat l'atenció telefònica i per vídeo-trucada.

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.

Degut a les limitacions per la pandèmia, s'ha celebrat el dia 24 de juliol de manera itinerant, amb un autobús que ha realitzat un recorregut per diferents residències de persones grans. Les actuacions es van programar en coordinació amb els equipaments i entitats per a ser visionades des de finestres, balcons i terrats.

Aquest 2020 s'ha celebrat el Dia de l'Orgull Boig (24 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.

Amb l'objectiu d'atendre el benestar emocional de les persones més vulnerables per motius socio-econòmics, s'han posat en marxa uns grups de suport emocional per a les persones usuàries de les oficines de les Xarxes de Resposta Socioeconòmica (XARSE).

Aquest projecte s'ha creat conjuntament amb el Pla de Barris i Barcelona Activa, amb l'objectiu d'apropar i facilitar tots els recursos i serveis disponibles i donar una resposta efectiva i integral a les persones i famílies afectades per la crisi de la covid-19.

Per últim, dintre del pla de treball que es va aprovar per als anys 2019 i 2020, el dia 11 de març de 2020 es va realitzar la primera reunió de la Xarxa de Prevenció de la Conducta Suïcida a la ciutat de Barcelona, amb l'objectiu d'articular la capacitat d'acció de la ciutat sobre la prevenció de la conducta suïcida.

Al grup promotor que es va reunir van participar representants de totes les entitats, serveis i recursos de la ciutat les accions de les quals tenen alguna relació amb la conducta suïcida: Ajuntament de Barcelona, Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, Consorci Sanitari de Barcelona, Agència de Salut Pública de Barcelona, Taula de Salut Mental de Barcelona, Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona, Servei de Prevenció, Extinció d'incendis i Salvament de l'Ajuntament de Barcelona, Guàrdia Urbana de Barcelona, Consorci d'Educació de Barcelona i entitats de la ciutat l'activitat de les quals guarda relació amb l'àmbit: Associació Catalana per la Prevenció del Suïcida, Després del Suïcida – Associació de Supervivents, Fundació Ajuda i Esperança i l'entitat en primera persona Obertament.

Dintre del marc de les accions a desenvolupar en la prevenció de la conducta suïcida, al llarg del 2020 s'han obert espais d'atenció individual i grupal de les entitats Associació Catalana per la Prevenció del Suïcida (ACPS) i Després del Suïcida – Associació de Supervivents (DSAS) a les instal·lacions de Barcelona Cuida, i des de l'agost de 2020 s'ha posat en marxa un telèfon de prevenció de la conducta suïcida (900 92 55 55), disponible les 24 hores, els 365 dies de l'any, atès per voluntariat amb formació específica en l'atenció a aquesta realitat, i que dona resposta a aquelles trucades on es presenta algun tipus de contingut suïcida: ideacions, crisi suïcida, supervivents de persones que han mort per suïcida, així com qualsevol altra experiència propera al suïcida.

Taula Barcelona per l'Alzheimer

En el marc de la Taula Barcelona per l'Alzheimer en la que participen totes les entitats de suport a les persones afectades per la malaltia i a les seves persones cuidadores/ors, s'ha desenvolupat la Iniciativa Barcelona per l'Alzheimer.

La iniciativa pretén ajudar a sensibilitzar a la ciutadania, avançar en el reforç dels serveis municipals, contribuir a una millora de la informació, prevenció, orientació, atenció i cura de les persones amb Alzheimer i el seu entorn, donar suport a les entitats i promoure el treball en xarxa.

La dinàmica d'actuació dels recursos de suport disponibles a la ciutat s'ha vist molt afectada per la pandèmia per la covid-19, és per això que des de la Taula s'han impulsat línies d'actuació basades principalment en el suport telemàtic a les persones cuidadores.

Les activitats més destacades durant l'any 2020 han estat les següents:

- Posta en marxa de l'InfoCanal BCN sobre Alzheimer: És una eina virtual en la qual es poden trobar en format xat píndoles amb informació pràctica i actualitzada sobre l'Alzheimer. La plataforma serveix per oferir informació útil, en cap cas vinculada amb la vessant del tractament mèdic.

Així mateix, serveix per tal d'identificar preguntes freqüents no cobertes que s'aniran integrant a la pròpia plataforma. L'InfoCanal és va posar en marxa el 21 de setembre dins dels actes de commemoració del Dia Mundial de l'Alzheimer.

- Posta en marxa del projecte de Desenvolupament d'activitats de suport emocional i recursos d'informació on-line per a famílies i persones cuidadores en l'àmbit de la malaltia de l'Alzheimer.
- Mapatge de recursos en l'àmbit de l'Alzheimer: Permet disposar d'una base de dades actualitzada dels recursos i activitats que es fan al territori.

Aquesta base de dades permet generar sinèrgies entre els diferents actors implicats i ha de servir com un recurs més d'informació de cara a la ciutadana que es pot vehicular a través de serveis municipals com el Barcelona Cuida.

Programa Baixem al Carrer (BaC)

La dinàmica d'actuació del programa Baixem al Carrer s'ha vist molt afectada per la pandèmia per la covid-19. Això va comportar que a partir del mes de març i seguint les recomanacions sanitàries, les sortides al carrer de les persones usuàries es van veure reduïdes, per tant es va adaptar el programa a la nova situació. En estreta col·laboració amb les tres entitats proveïdores de servei es va establir el pla d'actuació.

Els objectius són els següents:

- Oferir una resposta igualitària a tots els barris a on està implementat el programa.
- Mantenir el contacte amb les persones usuàries per minimitzar l'aïllament i/o soledat no desitjada.
- Oferir acompanyament i suport.
- Detectar possibles necessitats relacionades amb la transmissió de la malaltia de la covid-19 i suport a les quarantenes, si s'escau.
- Detectar possibles necessitats socio sanitàries per tal d'oferir el suport adient.
- Mantenir les mesures sanitàries per prevenir el contagi per la covid-19.

Les activitats són les següents:

- Ràpida posta en marxa, en el mateix moment de l'alerta sanitària, dels sistemes de comunicació amb les persones usuàries, via contacte telefònic, grups de xarxa telemàtica, etc. cada 24/48 hores.
- Monitorització amb el consens de les entitats proveïdores de la recollida de dades i seguiment.
- Comunicació del seguiment a la Direcció d'Envel·liment i Cures amb una periodicitat setmanal.
- Avaluació del impacte del pla d'actuació, per part de la Direcció d'Envel·liment i Cures per entitats proveïdores amb una periodicitat setmanal i adaptació del mateix segons les recomanacions de les autoritats sanitàries.
- Elaboració del protocol de mesures de contenció de propagació de la covid-19 per a la realització de les sortides al carrer, d'acord amb les entitats proveïdores i la validació del mateix, pel servei d'Epidemiologia de l'Agència de Salut Pública de Barcelona.
- Formació del personal tècnic i voluntari sobre les mesures de control del contagi de la covid-19.
- Lliurament de documentació a les persones usuàries de recomanacions per mantenir la mobilització.
- Acompanyament i suport via contacte telefònic.
- Realització en cas de necessitat de visites domiciliaries a les persones usuàries, per part del personal de les entitats proveïdores.
- Resolució de problemes detectats motivats per l'aïllament.
- Establiment de criteris de prioritització en la realització de les sortides al carrer, segons l'estat de salut de les persones usuàries.

Taula 6.1. Indicadors del resultat del Programa BaC

Direcció de Serveis d'Envel·liment i Cures, 2020

	2020
Persones usuàries del programa	240
Acompanyament i suport telefònic	7.173
Sortides al carrer	1.636
Vistes domiciliaries	106
Lliurament de dossiers exercici físic	56
Seguiment i monitorització ¹	100,00%
Formació del personal en mesures de protecció	100,00%

1. El 100% dels casos.

Barcelona Cuida, Espai d'Informació, Orientació i Suport a la cura

Barcelona Cuida és 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.

Vol ser un espai de referència per facilitar la informació a la ciutadania sobre tots els serveis i els recursos del territori, i promoure l'intercanvi i el treball en xarxa dels dispositius.

Els serveis que oferim estan dirigit a persones cuidadores familiar o properes, treballadores de la llar i de les cures, professionals, entitats i persones que volen planificar la seva cura. I treballem en dos línies de treball principals:

Línia d'informació, orientació i assessorament

Durant el 2020 a Barcelona Cuida (BC) s'han realitzat **2.234 atencions** en el total dels seus serveis d'informació, orientació i assessorament a la ciutadania pel que fa a les cures:

- atencions referents a la informació i orientació de l'equip tècnic BC
- assessoraments jurídics a famílies cuidadores
- 48 trucades al telèfon de suport emocional treballadores de la llar i de les cures
- 33 trucades al telèfon obert d'atenció a dubtes sanitaris per a treballadores de la llar i de les cures (aquest servei deixarà de tenir vigència l'any 2021).

Actualment la nostra BDD (ASIA) compta amb 1.078 recursos, que són entitats i equipaments de l'àmbit de les cures amb adreça a la ciutat de Barcelona.

Durant el 2020, hem incorporat 170 recursos i equipament de cures i hem creat el Mapa de cures que recull tots els equipament, serveis i recursos en matèria de cura endreçats per territori. I dins el servei d'assessorament jurídic per a persones/famílies: durant el 2020 s'han formalitzat 74 contractes pel suport en la cura, i ha donat suport a 20 famílies més per la gestió de la baixa per malaltia a treballadores de la llar i de les cures.

Les consultes més habituals han estat relatives a:

- Suports a la llar.
- Drets i deures laborals.
- Formacions en l'àmbit de la cura.
- Vinculació a entitats de suport
- Recursos de suport emocional.
- Orientació i inserció laboral.
- Planificació de la cura.
- Prestacions i tràmits diversos.
- Contractació i alta, nòmines, baixes mèdiques.
- Realització de contractes, de baixes, tràmits de liquidació i baixa.
- Informació Subsidi covid i Ajuts Generalitat.
- Elaboració de documents: contractes, nòmines, formularis Seg. Social, etc.
- Informació sobre regularització i estrangeria.
- Tràmits online i d'altres.

Línia de formació, intercanvi i treball en xarxa:

Hem col·laborat en la difusió de les **formacions per les treballadores de la llar i de les cures** de Barcelona Activa per la professionalització en matèria de cures i donem suport amb la disposició de l'espai per fer aquestes formacions.

Tanmateix, copsem necessitats de formació en matèria de cures per poder donar resposta a aquesta necessitat. De la detecció de necessitat vam fer un disseny de Seminaris de Cures Online i/o presencial per a les treballadores de la llar i les cures que es posaran en marxa durant el 2021.

Col·laborem amb diferents entitats que realitzen al nostre Espai: atencions per la prevenció del suïcidi (persones en risc que han portat a terme una temptativa o ideació suïcida i el seu entorn més proper), atenció als supervivents del suïcidi (persones cuidadores que han perdut una persona propera per un

suïcidi), grups d'ajuda mútua per familiars que visquin o hagin viscut un problema de salut mental o patiment psicològic, grups de dol, atenció a persones que desitgin informar-se sobre els drets de les persones malaltes i el Document de Voluntats Anticipades, capaciació digital de les treballadores de la llar i de les cures, etc.

Fomentem **espais d'intercanvi i treball en xarxa** amb diferents agents claus relacionats amb la cura:

- Participació en grups de treball amb referents de l'economia social i solidària
- Participació en el grup de treball del Pla Comunitari de la Sagrada Família
- Participació en la Comissió de cures a Sants-Montjuïc (Taula de Salut Mental)
- Participació a la Taula d'Alzheimer
- Participació a la Xarxa de Suport per a Persones Cuidadores
- Participació a la Taula de Gent Gran del Besòs-Maresme

Som connectors de serveis i organismes que no es coneixen però que poden generar sinergies positives, per exemple hem connectat el Programa Abric de la Fundació Ictus i la Xarxa de Suport a Famílies Cuidadores.

Tanmateix, fem difusió i sensibilització en matèria de cures, realitzant accions com les presentacions dels nostres serveis a agents claus de la ciutat, creació de guies, difusió de notícies d'interès per a les persones cuidadores, participació del projecte Open-Data: App per a treballadores de la llar i de les cures (iCuida), etc.

Treballem de la mà de diferents programes de l'ajuntament com el Respir plus i teleassistència dins els seu projecte de cuidadors sobrecarregats; amb diferents serveis com serveis socials i SADEP; amb els referents de salut als districtes; i amb les diferents Taules de la Direcció d'Envelliment i Cures, com Salut Mental, Alzheimer i la Xarxa de Suport de Famílies Cuidadores. Fomentem la visibilització i la importància de les cures donant suport, durant el 2020, a més de 50 projectes de cures a través de les línies de subvenció Da (suport a les persones que cuiden familiars amb malalties i/o dependents) i Db (suport a la promoció per una millor organització de cures) durant el 2020

La pandèmia ha posat de manifest l'essencialitat de les cures però també ha evidenciat les situacions les mancances del sector (la precarietat, desprotecció jurídica, desconeixement de les necessitats de les persones cuidadores...).

Des de Barcelona Cuida durant els mesos de confinament, vam constatar una modificació en la tipologia de consultes que rebíem a l'Espai, sent relatives a dos àmbits principalment:

- Recursos de suport emocional per a les persones cuidadores i necessitats bàsiques no cobertes.
- Arrel d'aquesta nova realitat hem reforçar i/o creat noves iniciatives per donar suport a les persones cuidadores:
 - Amb l'ampliació de l'horari de l'assessorament jurídic per a famílies.
 - Creació de material de suport: guies, vídeos, etc.
- I amb la creació de nous serveis i accions per les **treballadores de la llar i de les cures**:
 - Servei de suport emocional i d'atenció psicològica
 - Servei de consultes sanitàries
 - Servei de suport en la formació a treballadores
 - Repartiment d'EPIS
 - Participació per part de les entitats en el projecte de repartiment de Cistelles d'alimentació

Socialització de les cures i suport a les persones que cuiden

La programació prevista per la XSFC s'ha modificat per respondre als efectes que l'impacte de la covid-19 ha tingut per les persones cuidadores, especialment afectades pel tancament de serveis que ha suposat que les famílies hagin tingut un fort increment de les tasques de cura a assumir.

Aquesta nova realitat ha influït molt directament en la salut emocional de les persones cuidadores que han estat atenent a les necessitats de la persona dependent de manera exclusiva.

Tenint en compte aquest context, des de la XSFC s'han prioritzat accions per donar suport i acompanyar a les persones que cuiden als seus familiars, tot facilitant-los la informació per resoldre les qüestions pràctiques que els afectaven en la seva quotidianitat.

En aquest sentit des de la XSFC s'ha elaborat la guia de *Recomanacions per a millorar la salut i el benestar emocional de les persones que cuiden familiars malalts o dependents*. Aquesta guia, identifica les emocions més comuns dels familiars cuidadors, presenta diverses recomanacions per la persona que cuida, especialment per aquelles que viuen en una situació de gran complexitat emocional. També incorpora un apartat amb la informació dels recursos de la ciutat relacionats amb la cura.

La guia ha estat àmpliament difosa per les entitats de salut, és un material que es continuarà presentant i difonent en diversos espais amb professionals de salut, serveis socials i d'entitats on s'abordi l'àmbit de la cura, contribuint així a l'objectiu de reconèixer la tasca de les persones cuidadores.

Una altre de les línies prioritzades ha estat garantir l'accés a la informació específica necessària fruit de la nova realitat. Per això, des de la XSFC s'han realitzat diverses accions comunicatives per la difusió de missatges dirigits especialment a les persones cuidadores i s'han difós materials per respondre les preguntes freqüents de les persones cuidadores.

També, de manera molt activa s'han reforçat a les xarxes socials els missatges de les entitats de la XSFC i s'ha elaborat conjuntament material específic amb informació pràctica sobre els elements de protecció i les mesures per cuidar amb seguretat des de casa.

Paral·lelament s'ha inclòs en la difusió les accions de suport que s'han pogut fer des de casa organitzades per les entitats de l'àmbit de la salut. Finalment, s'ha realitzat un anàlisi per identificar els efectes de la situació de confinament en les famílies cuidadores per tal d'identificar les orientacions que caldrà continuar treballant..

■ Actuacions i esdeveniments rellevants

De les actuacions desenvolupades al llarg del 2020, destaquen les següents:

- La irrupció de la pandèmia va obligar a crear un pla de xoc en salut mental des de l'inici del confinament. Aquest pla ha suposat el reforç d'algunes línies i accions ja existents, com ara el Konsulta'm i l'obertura de taules de salut mental als districtes que encara no les tenien activades; també ha suposat la creació de moltes noves accions, amb l'objectiu general d'abordar el benestar emocional i disminuir el patiment mental de la ciutadania, durant el confinament.

Esperem que algunes d'aquestes accions es mantindran en el futur.

■ Reptes de futur per al 2021

Els principals reptes per al 2021 són els següents:

- Consolidar les accions del Pla de xoc de salut mental que permetin millorar la salut mental i el benestar emocional de la ciutadania, d'una manera molt accessible i que donin resposta a les diverses necessitats sobrevingudes a conseqüència de la crisi sanitària actual i actualitzar-ne les actuacions per als propers 3 anys
- Abordar la salut mental d'una ciutadania que, d'una manera general, està patint les conseqüències d'una pandèmia que ha forçat el distanciament i la manca d'accessibilitat a molts recursos. Això ha suposat una sobrecàrrega en persones amb situacions prèviament vulnerables, però també en persones de qualsevol àmbit i nivell socioeducatiu.

- Tenir una taula de salut mental activa per a cada districte de la ciutat.
- Impulsar l'ús i facilitar l'accés a la informació amb la digitalització del web Ciutat Cuidadora-Barcelona Cuida.
- Ampliar el suport i l'acompanyament des de BCN Cuida per a les famílies i a les treballadores de la llar per la contractació de tal manera que aquesta esdevingui més estable i segura de les persones treballadores de la llar i de les cures.
- Ampliar el suport i acompanyament de les treballadores de la llar a través dels diferents programes de BCN.
- Promoure el reconeixement social del treball de cures amb la creació de la Targeta Cuidadora. Tot incorporant-hi els serveis i suport necessaris per a les persones que exerceixen la cura a la ciutat
- Establir marcs de treball amb la XSFC amb l'objectiu de treballar els aspectes clau per al desplegament de la Targeta per a persones cuidadores.
- Configurar un espai d'intercanvi d'experiències i bones pràctiques en la utilització de les eines per donar suport emocional des de la distància, especialment els grups d'ajuda mútua i les activitats de lleure o formació en línia.

Pilar Solanes i Salse

Directora de Serveis de Serveis d'Envel·liment i Cures



7. Gerència d'Habitatge i Rehabilitació



7. 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 2020 ha complert el cinquè any de desplegament.

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.

En aquest cinquè any de desplegament del Pla, la pandèmia de covid-19 n'ha trastocat lleument la implementació, si bé se n'han mantingut les línies principals de treball que impulsava el Pla. Durant el 2021 es desenvoluparà una revisió que permeti actualitzar les mesures previstes.

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 i Rehabilitació (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 (239 professionals). També amb un equip de professionals multidisciplinaris (11 persones, entre treballadors municipals i externs), 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 implementar. 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 de Barcelona (CHB) es redueix a l'explicació del desplegament estratègic de les polítiques d'habitatge i d'aquelles activitats del CHB i de Gerència que no són centralitzades per l'Institut.

Entre aquestes cal destacar les següents:

- Durant el 2020 no s'han pogut mantenir les fases de desenvolupament de l'Operador Metropolità de l'Habitatge. S'ha pogut, però, mínimament avançar i deixar per al primer semestre del 2021 l'elecció del soci privat i la plena operativitat d'aquest nou operador. 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).
- La preparació d'un nou projecte interdepartamental basat en la rehabilitació i la regeneració urbana en clau predominantment de sostenibilitat energètica (Barcelona Renovable 2030) i que faciliti la recepció de Fons Europeus (Next Generation Europe, bàsicament). Persegueix una nova cultura de la nostra organització amb una coordinació des del primer moment de tots els departaments municipals implicats, i apostant per la col·laboració publicoprivada. El 2021, amb l'empenta dels nous fons europeus, es desenvoluparà aquest ambiciós projecte.
- El treball conjunt des de fa anys amb el sector de les cooperatives i fundacions ha permès desenvolupar un nou marc de col·laboració amb el conveni ESAL. Es basa en la creació d'un mecanisme en forma de conveni que faciliti l'adjudicació de sòls municipals a aquestes entitats, facilitant un marc de finançament que permeti una millor implementació i agilitzi, en general, tot el procediment. Durant el 2021 es desenvoluparà aquest conveni i podrà aplicar-se en els diferents adjudicacions de sòls, i permetrà oblidar l'anterior esquema de licitacions, de procés lent i competitiu entre els potencials adjudicataris.
- Les col·laboracions internacionals han permès l'elecció de Barcelona com a seu del Festival Internacional de l'Habitatge Social (ISHF) el 2023, així com per al congrés internacional d'investigadors en habitatge ENHR el 2022. Barcelona ha seguit ocupant la vicepresidència del grup d'habitatge de la xarxa Eurocities conjuntament amb Viena, i ha mantingut la relació bilateral amb Nova York en el parc del programa europeu IUC. Així mateix, durant l'any s'ha preparat la candidatura a la convocatòria Horizon 2020 per a projectes innovadors en l'àmbit de la construcció i rehabilitació energèticament positives, conjuntament amb el Comissionat d'Agenda 2030 i l'IMU.
- La continuïtat de l'Observatori de la Rehabilitació (OBRA) com a espai de participació i consulta amb els agents del món de la rehabilitació d'edificis, incloent-hi bàsicament els representants de les diferents associacions professionals i empresarials implicades, així com els de Col·legis Professionals.

Aquesta memòria, en definitiva, engloba els principals resultats obtinguts al llarg del cinquè any de vigència de les noves polítiques d'habitatge a la ciutat.

Francisco Javier Burón Cuadrado

Gerent d'Habitatge i Rehabilitació

8.
Direcció de Serveis de
Feminismes i LGTBI



Presentació de la Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI

Des de la Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI es treballa per desenvolupar les polítiques municipals feministes que garanteixen els drets de les dones als serveis i als drets i la igualtat d'oportunitats en tots els cicles de vida, posant l'accent, 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 ha passat a formar part de l'Àrea de Drets Socials (ara Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI). Políticament depèn de la Regidoria de Feminismes i LGTBI.

El seu organigrama té adscrites les estructures següents:

- El Departament d'Atenció i Acollida per Violència Masclista, que té per missió l'impuls, la coordinació i la gestió dels serveis adreçats a atendre i acollir casos de violència masclista a la ciutat, i la lluita contra el tràfic de dones amb finalitat d'explotació sexual i de tràfic d'éssers humans.
- El Departament d'Informació i Atenció a les Dones, que té per missió l'impuls, la coordinació i la gestió dels serveis adreçats a informar i atendre les dones, i el desenvolupament de programes de prevenció de les violències masclistes, especialment, les violències sexuals.
- El Departament de Promoció dels Drets de les Dones i LGTBI, que té com a missió el disseny, impuls, coordinació, gestió i avaluació de les actuacions municipals adreçades a la promoció dels drets de les dones i LGTBI.
- L'Agència per a l'Abordatge Integral del Treball Sexual (ABITS), projecte singular que té com a missió desenvolupar i gestionar projectes i serveis per aconseguir l'empoderament de les dones que exerceixen el treball sexual i l'accés als seus drets en plena igualtat.

A continuació es recullen les accions principals que s'han dut a terme el 2020, any condicionat per l'estat d'alarma derivat de la crisi sanitària de la covid-19.

Pel que fa a la **promoció de drets de les dones i LGTBI**:

- Aprovació del Decret d'alcaldia de 22 d'octubre de 2020, "pel qual es garanteix el dret de les persones transsexuals i transgènere i les persones intersexuals a ser tractades i anomenades d'acord amb el nom i el gènere amb els quals s'identifiquen".
- Posada en marxa del "Protocol d'actuacions davant situacions de discriminació per LGTBI-fòbia" i la taula tècnica de seguiment.
- Consolidació del Centre LGTBI de Barcelona, com a servei municipal de referència per a la diversitat sexual i de gènere,

Pel que fa a l'**atenció de situacions de violència masclista**:

- L'any 2020 ha estat atípic pel context de pandèmia i per l'estat d'alarma decretat. Les intervencions del SARA i la UTEH han estat centrades en la prevenció i atenció de persones víctimes de violència masclista en situació de confinament, així com a garantir la resposta immediata d'acolliment a les víctimes de violència masclista o tràfic d'éssers humans (TEH).
- Durant el 2020 s'ha enllestit l'eina de detecció de víctimes de tràfic d'éssers humans amb finalitat d'explotació sexual (FES). L'eina inclou 6 categories, 31 indicadors i 122 elements de mesura.

- A finals del 2020, també s'han centrat esforços a reactivar el programa "Canviem-ho" i cercar l'espai adequat per al desenvolupament de les activitats del SAH. Des del desembre del 2020, el SAH disposa d'un nou equipament al carrer del Marquès de l'Argentera, 23.
- Durant l'estat d'alarma, es va crear un grup de treball transversal sobre violència masclista i seguretat en temps de covid-19, en el qual han participat diferents direccions de l'àrea (DS d'Innovació Social i DS de Feminismes i LGTBI), de la gerència municipal (DS de Gènere i Polítiques del Temps), i de la Gerència de Seguretat i Prevenció, amb la finalitat, d'una banda, d'analitzar l'impacte de la pandèmia en les situacions de violència masclista en l'àmbit de la parella i familiar, i, d'altra banda, prevenir situacions de violència masclista en el context de les trucades d'emergència en comunitats de veïns i veïnes.

I en l'àmbit de *la informació i atenció a les dones*:

- Procés de millora organitzativa territorial i funcional dels PIAD. Aquesta revisió, que ha tingut el suport i l'acompanyament del Departament de Planificació i Processos, té per finalitat enfocar la millora i el creixement tècnic del servei i revisar el model organitzatiu i metodològic, mantenint els elements clau del servei: proximitat, flexibilitat, àmbit de la prevenció, sensibilització de les violències masclistes i atenció a les dones segons el rol del servei en el dispositiu municipal.
- Circuit d'atenció de les violències sexuals: anàlisi de la situació actual i definició de nous canals i circuits per prevenir i atendre les situacions de violències sexuals.

Pel que fa a *l'atenció integral del treball sexual*:

- Circuit per facilitar l'atenció social dels serveis generalistes a les treballadores sexuals vinculades a entitats. Durant el període de confinament, a través d'ABITS s'han vehiculat les necessitats bàsiques d'aliments i higiene que fan arribar les entitats. Per donar-hi resposta, ABITS es va coordinar amb diferents serveis de l'IMSS: Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques, direccions territorials de Serveis Socials, Departament per la Cobertura de les Necessitats Bàsiques, programa "Àpats en quarantena", i amb el Centre LGTBI, que deriva entitats del seu àmbit.
- Col·laboració i suport a entitats:
 - Acord amb el Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea per facilitar el transport de recollida i trasllat del banc d'aliments i Mercabarna per al projecte de Metges del Món, que gestiona el repartiment de lots d'aliments a les usuàries d'entitats que atenen dones treballadores sexuals. Des del confinament fins a l'actualitat.
 - Dispositiu de Creu Roja de suport a les necessitats bàsiques de les treballadores sexuals, finançat pels fons extraordinaris de l'àrea. Últim trimestre del 2020.

Per al 2021 la Direcció de Feminismes i LGTBI es planteja:

- Canviar l'organigrama de la Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI, amb el traspàs del Departament de Violència Masclista a l'IMSSB al juliol del 2021.
- Adequar, aprofundir i incrementar l'atenció als serveis d'atenció a situacions de violència masclista, d'acord amb la nova Llei 17/2020, que modifica la Llei 5/2008, del dret de les dones a erradicar la violència masclista.
- Elaborar el pla de formació i difusió de l'eina per a la detecció de víctimes de TEH-FES entre els serveis municipals, especialment.
- Desenvolupar el procés de revisió organitzativa territorial i funcional dels PIAD amb la posada en marxa de la prova pilot.
- Avaluar el Pla per a la diversitat sexual i de gènere, del segon pla, des d'una perspectiva transversal i interseccional.
- Consolidar la implementació del protocol per a l'atenció de les situacions d'LGTBI-fòbia, amb la incorporació de nous actors.

- Elaborar el protocol de transició de gènere en la corporació municipal.
- Elaborar eines per a l'abordatge de les situacions de violència de gènere entre persones LGTBI amb relacions sexoafectives.
- Elaborar i aprovar els nous reglaments del Consell de Participació de Dones i LGTBI, promovent la incorporació de nous grups i col·lectius amb tota la seva diversitat.
- Millorar l'ocupabilitat de les treballadores sexuals, augmentant el pressupost destinat al Pla laboral ABITS i al TransOcupació, amb Barcelona Activa.

L'Agència per l'Abordatge Integral del Treball Sexual (ABITS)

L'Agència per l'Abordatge Integral del Treball Sexual (ABITS) és un pla singular de la Direcció de Feminismes i LGTBI, que desenvolupa i gestiona projectes i serveis per aconseguir l'empoderament de les dones que exerceixen el treball sexual i l'accés als seus drets en plena igualtat.

Actua en quatre àmbits:

1. Atenció a les dones que exerceixen treball sexual a la via pública.
2. Atenció a les dones que exerceixen treball sexual en espais tancats (locals, clubs i pisos).
3. Disseny i implementació de programes per a la formació.
4. I la recol·locació laboral, i coordinació d'actuacions en l'àmbit institucional i comunitari.

El 2020 es caracteritza pel nou escenari creat per la pandèmia de la covid-19 i el seu impacte en les vides de les treballadores sexuals. Ha fet necessari readaptar la resposta dels serveis municipals per tal de mitigar la situació de precarietat econòmica a la qual moltes dones s'han vist abocades per la falta d'ingressos. Aquesta situació, en molts casos, ha estat agreujada per altres variables com són una situació administrativa irregular, la necessitat de sustentar econòmicament la família del país d'origen, la presència d'indicadors de TEH, la falta de xarxes socials. Durant l'any 2020 el pressupost que s'ha gestionat ha estat d'1.106.350,59 euros.

• Servei d'Atenció Socioeducativa (SAS)

És un servei que l'Ajuntament posa a disposició de les dones i persones trans que exerceixen treball sexual, especialment les que ofereixen i negocien els serveis a la via pública, sense discriminació per l'edat, estat de salut física i mental, diversitat funcional, situació legal, orientació sexual, procedència i situació administrativa. 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 10.580 contactes amb dones, això suposa un 43% menys respecte a l'any 2019. Aquesta disminució és deguda a la situació de pandèmia viscuda al llarg de l'any 2020, ja que pel confinament i les mesures restrictives preses posteriorment per combatre la crisi sanitària, s'han dut a terme menys sortides a via pública i, per tant, s'han fet menys contactes. Tot i que la mitjana d'intervencions augmenta respecte als anys anteriors.
- S'han dut a terme 6.893 intervencions educatives al carrer (11.729 el 2019) i 14.569 intervencions educatives d'atenció directa des de l'oficina (5.720 l'any 2019). L'atenció des de l'oficina augmenta un 155% respecte a l'any anterior, efecte directe de la crisi sanitària. El nombre d'intervencions educatives totals —carrer i oficina— augmenta un 23% respecte a l'any 2019.

- La mitjana de la presència de dones al carrer en les sortides fetes oscil·la entre 34 i 40 dones per sortida. Durant l'any 2019 es va destacar una disminució significativa a Ciutat Vella en franja nocturna i a la zona de Rambla; aquest any la tendència ha continuat. La zona de Sant Martí - Vila Olímpica, caracteritzada per l'oci nocturn, ha estat la més afectada a causa de les mesures implementades per la covid-19, el tancament del sector d'oci i restauració ha estat la causa de la desaparició de dones en aquesta zona.

Respecte a l'atenció a l'oficina, el 2020 s'han atès 525 dones, xifra superior a la d'anys anteriors. D'aquestes, 80 dones han estat entrevistades per telèfon en situació de confinament durant l'estat d'alarma, ateses en les seves demandes, però no han accedit a signar consentiment informat per a l'ús de dades personals durant la pandèmia i no es poden introduir a la base de dades.

Les coordinacions i derivacions fetes durant l'any 2020 arriben a 13.989 (9.776 el 2019). Aquest augment tan important és degut a la necessitat d'activar recursos davant la situació de crisi social fruit de la crisi sanitària.

Respecte a la procedència, la majoria són dones migrants (91,24% del total). El 41,78% de les dones provenen del continent africà, i destaquen per sobre de la resta de nacionalitats les procedents del Marroc i Nigèria. Malgrat que continuen suposant un percentatge important de les dones ateses, cal remarcar que existeix una tendència a la baixa en l'atenció a dones d'aquestes nacionalitats. Destacable l'atenció a persones procedents d'Amèrica, amb el 31,59% del total, en què destaquen principalment la nacionalitat colombiana i equatoriana. Aquest augment pot respondre a l'atenció, cada vegada més gran, de dones que treballen a pisos i clubs, que sovint són de procedència llatinoamericana. Entre les dones procedents de països de l'est, que suposen el 16,53% del total, destaca principalment la nacionalitat romanesa, el 13,71%; el 2020 ha augmentat el nombre de dones ateses d'aquesta nacionalitat.

Durant el 2020 el SAS ha repensat i disminuït les accions d'acompanyament presencial per la situació de pandèmia. S'han portat a terme acompanyaments a 151 dones, en comparació amb les 914 dones de l'any 2019. S'ha donat prioritat als seguiments telefònics, així com a fomentar i donar suport per a l'ús d'eines informàtiques per part de les dones usuàries del servei.

De les 525 dones ateses pel servei, 111 han rebut atenció psicològica. Observem un augment progressiu de dones ateses per aquest servei en els darrers anys. Amb referència a l'assessorament jurídic, el van rebre 171 de totes les dones ateses pel SAS.

En l'atenció en medi obert, l'equip professional observa, recull, analitza i genera estratègia d'intervenció davant les dinàmiques de TEH que són presents al carrer, sempre en coordinació amb els agents especialitzats com la UTEH i els cossos de seguretat.

Taula 8. Indicadors del Servei d'Atenció Socioeducativa (SAS)

Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI, 2020

	2019	2020	% d'increment
Contactes totals a la via pública ¹	18.766	10.580	-43,62
Intervencions educatives (carrer i oficina)	17.449	21.462	23,00
Dones diferents ateses a l'oficina	426	525	23,24
Coordinacions amb altres serveis	9.776	13.989	43,10
Demandes principals	2019 (%)	2020 (%)	Diferència 2020-2019
Dret a la salut	19,78	21,65	1,87
Drets sexuals	6,40	2,13	-4,27
Dret a l'educació i la formació	3,60	2,63	-0,97
Drets econòmics i laborals	30,76	45,36	14,60
Dret a l'accés a la justícia	4,67	6,53	1,86
Drets de ciutadania i lliure circulació	3,16	4,29	1,13
Dret a la integritat física, psicològica i moral	16,66	3,53	-13,13
Dret a una vida sense violència masclista	6,72	7,01	0,29
Dret a la informació	7,91	6,89	-1,02

- **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 "Portes endins" va atendre 180 dones i es van visitar de manera regular 28 espais.
- El projecte de la Creu Roja "Atenció i assessorament a dones que exerceixen el treball sexual a espais tancats de Barcelona" va atendre 401 dones de 51 espais.
- Genera, amb el projecte "Prostitució des d'una perspectiva de drets - Integras", va atendre 313 dones i van visitar 18 espais tancats.
- Stop Sida s'ha incorporat enguany a l'atenció a espais tancats. Va atendre 26 dones i van visitar 5 espais.

Les persones trans ateses han estat 82 i el 50,45% de les dones ateses es troben en situació administrativa irregular. La nacionalitat de les dones ateses en espais tancats difereix de les que exerceixen el treball sexual a la via pública; principalment migrants i d'origens diversos; majoritàriament provinents de l'Amèrica Llatina, especialment de Colòmbia, Veneçuela i la República Dominicana.

Arran de la situació de pandèmia, es pot observar en les dades de visites regulars d'espais tancats ateses les restriccions de mobilitat i les mesures sanitàries. D'altra banda, el volum de dones ateses ha pujat, tenint en compte la situació de precarietat de les dones davant el nou context i la vinculació amb els serveis.

- **Millora de l'ocupabilitat**

Mitjançant els 4 programes d'aquest eix es van atendre 351 dones. En total, 70 dones han aconseguit 87 feines, i van ser 44 les que van aconseguir feina mitjançant 69 contractes laborals. Les persones trans ateses han estat 22.

En el cas d'una entitat (Lloc de la Dona), el 58% es troben en situació administrativa irregular. Pel que fa a les nacionalitats de les dones ateses, són d'origens diversos, majoritàriament de Nigèria i l'Amèrica Llatina.

Des del 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), s'han gestionat 6 places per a plans d'ocupació.

La pandèmia i les restriccions sanitàries han afectat la possibilitat de desenvolupar algunes activitats proposades als projectes, i això s'ha vist reflectit a les dades aportades.

- **Altres projectes socials**

La Fundació Àmbit Prevenició desenvolupa el projecte "Intervenció en urgències intermèdies i inclusió social", mitjançant el qual es van atendre 198 dones (164 dones cis i 34 persones trans). El 43% es troben en situació administrativa irregular. Les dones ateses són migrants d'origens diversos, majoritàriament, de l'Amèrica Llatina i, en menor mesura, de Nigèria.

- **Altres actuacions de l'agència ABITS**

S'ha donat continuïtat al protocol d'informació sobre drets de les dones durant el procés de precintament de pisos, locals i *meublés*.

S'ha donat continuïtat al grup d'entitats d'atenció en espais privats per a l'anàlisi qualitativa de la intervenció, així com el grup d'entitats que intervenen al carrer, per tal de fer una anàlisi conjunta de les dinàmiques, necessitats i estratègies als diversos territoris.

Quant a l'espai públic:

- ABITS ha participat en les reunions de la Taula de Convivència i Espai Públic del districte de Ciutat Vella, coordinant-se amb altres equips per a l'abordatge comunitari i fent prospeccions per prevenir situacions de conflicte.
- 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) no s'ha reunit, ja que no s'ha donat cap situació d'urgència, però sí que s'ha mantingut obert el canal de comunicació.

Dins el marc del programa Carolines, s'han recollit indicadors d'entitats que també donen atenció a persones trans treballadores sexuals per visibilitzar i poder recollir la realitat de la intervenció. I s'estan treballant els indicadors amb el Centre LGTBI.

S'ha fet l'estudi sobre les necessitats de les treballadores sexuals en el context de la situació provocada per la crisi sanitària, amb l'objectiu de poder encetar noves línies d'actuació en resposta a les seves necessitats.

S'ha fet la convocatòria pluriennal 2020-21 per a la concessió de subvencions per diferents actuacions adreçades a millorar l'accés als drets socials i laborals de les treballadores sexuals de la ciutat de Barcelona. Els àmbits de la convocatòria són els següents:

- a) L'accés a la formació i a l'ocupació en altres sectors econòmics diferents del treball sexual: millora del nivell d'ocupabilitat de les persones que exerceixen treball sexual.
- b) L'accés a la informació, atenció social, laboral, jurídica i sanitària de les persones que exerceixen a espais tancats: atenció i assessorament a persones que exerceixen treball sexual a espais tancats.
- c) L'accés als drets socials i econòmics bàsics de persones que exerceixen el treball sexual, davant situacions d'urgència i alta vulnerabilitat.

ABITS ha col·laborat en la posada en marxa de dispositius especials per cobrir les necessitats bàsiques de les treballadores sexuals.

Les actuacions més rellevants d'ABITS durant l'any 2020 han estat les següents:

Suport per a la cobertura de necessitats bàsiques de les treballadores socials ateses per entitats socials o no vinculades a cap servei.

- 1. Circuit per facilitar l'atenció social dels serveis generalistes a les treballadores sexuals vinculades a entitats.** Durant el període de confinament, a través d'ABITS, es van vehicular les necessitats bàsiques d'aliments i higiene que feien arribar les entitats. Per donar-hi resposta, ABITS es va coordinar amb diferents serveis de l'IMSS: Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques, direccions territorials de serveis socials, Departament per a la Cobertura de les Necessitats Bàsiques, programa "Àpats en quarantena", i amb el Centre LGTBI, que deriva entitats del seu àmbit.

A través del **circuit ABITS_IMSS**, específic per a les entitats, es dona resposta als aspectes següents:

- Cobertura de necessitats bàsiques:
 - Per a dones amb fills o filles o persones dependents a càrrec: es facilita la Targeta Solidària i es fa el seguiment per a la renovació mensual.
 - Per a dones soles: es faciliten lots d'higiene que complementen els serveis d'àpats municipals i els serveis de bancs d'aliments.
 - En cas de persones que no poden sortir al carrer per malaltia crònica, immunodeficiència o quarantena: se'ls facilita que arribi a la seva llar el servei "Àpats a domicili" o el lot d'aliments d'"Àpats en quarantena", segons els casos.

- Enllaç amb els centres de serveis socials (CSS):
 - En els casos de dones que ja havien estat derivades per les entitats als CSS, s'ha fet de pont amb les direccions territorials de serveis socials perquè es posin en contacte amb la dona i tramitin l'ajuda.
 - Des d'ABITS s'han vehiculat demandes concretes als serveis socials de l'Hospitalet, atès que les entitats han referit alguna dificultat, i la coordinació amb l'Hospitalet ha estat fluïda.
 - Les dificultats en altres municipis, com Badalona i Santa Coloma, les ha assumit el SAS, com a equip municipal de l'Ajuntament, mitjançant derivació de les entitats.

2. Col·laboració i suport a entitats:

- Acord amb el Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials, Feminismes, Justícia Global i LGTBI per facilitar el transport de recollida i trasllat del Banc d'Aliments i Mercabarna per al projecte de Metges del Món, que gestiona el repartiment de lots d'aliments a les usuàries d'entitats que atenen dones treballadores sexuals des del confinament fins a l'actualitat.
- Dispositiu de Creu Roja de suport a les necessitats bàsiques de les treballadores sexuals, finançat pels fons extraordinaris de l'àrea. Últim trimestre del 2020.

Els objectius que es proposen d'ABITS per l'any 2021 són els següents:

- Millorar l'ocupabilitat de les treballadores sexuals. Necessitat d'optar al mercat de treball protegit que ofereixi alternatives reals a les dones que es plantegen alternatives al treball sexual.
- Accedir a l'habitatge. Explorar la situació real d'habitatge de les treballadores sexuals en les diferents casuístiques i oferir suport, pel que fa a l'habitatge, que garanteixi el dret a l'habitatge digne a les dones.
- Regularitzar-ne la situació administrativa. Obrir vies de regularització administrativa que permetin l'accés al treball formal i les prestacions.

Bàrbara Roig Merino

Directora de Serveis de Feminismes i LGTBI

8.1.

Departament d'Informació i Atenció a les Dones

■ Missió

El Departament té per missió impulsar els projectes de l'acció del Govern municipal i de la Quarta Tinència vinculats a les mesures de govern i als projectes estratègics vigents en el marc de la prevenció i l'atenció de les violències masclistes, l'assetjament sexual en contextos d'oci nocturn i festes de la ciutat, la xarxa interinstitucional de professionals (Circuit Barcelona contra la violència Masclista), els Punts d'Informació i Atenció a les Dones (PIAD), l'Acord Ciutadà per una Barcelona lliure de violència masclista i el premi anual 25 de novembre, Dia Internacional per a l'Eliminació de la Violència vers les Dones.

També és missió del Departament garantir el bon funcionament dels serveis i els recursos que hi estan adscrits i fer el seguiment de convenis i subvencions.

■ Entorn

La Llei 17/2020, de 22 de desembre, de modificació de la Llei 5/2008, del dret de les dones a erradicar la violència masclista, adequa el marc normatiu català, i suposarà una adequació als serveis d'atenció de la ciutat.

- La llei incorpora el Conveni del Consell d'Europa sobre la prevenció i la lluita contra la violència envers la dona i la violència domèstica, que s'aplica a totes les formes de violència contra les dones i comprèn tots els actes de violència basats en el gènere que impliquin o puguin implicar danys o patiments de naturalesa física, sexual, psicològica o econòmica, incloent-hi les amenaces de fer aquests actes, la coacció i la privació arbitrària de llibertat, en la vida pública o privada. Aquest conveni obliga a adoptar les mesures necessàries per prevenir la violència contra les dones i donar-hi resposta i insta les autoritats locals a prendre mesures, dedicar recursos financers i humans adequats per aplicar correctament polítiques integrades, mesures i programes adreçats a prevenir i combatre totes les formes de violència en l'àmbit d'aplicació del conveni.
- La llei incorpora el Conveni per a la protecció dels infants contra l'explotació i l'abús sexual, del 25 d'octubre de 2007, que empara qualsevol persona menor de 18 anys.
- La Llei 17/2020 reforça i actualitza la Llei 5/2008 per protegir els **drets de les dones transgènere i cisgènere i de les persones no binàries**; regula la **violència institucional** com a àmbit, defineix la **diligència deguda**, i l'especificació d'aquesta violència es pot causar tant per acció com per omissió; introdueix la regulació de les **violències digitals** (xarxes socials o de tota mena de dispositius electrònics o digitals, com les suplantacions d'identitat, la publicació de fotografies o vídeos sense consentiment, o els insults i les amenaces); inclou una **definició de consentiment sexual**, en la qual es fixa com a requisit essencial la necessitat de voluntat expressa; introdueix modificacions en el sentit d'ampliar els tipus de **violència en l'àmbit social i comunitari**, les formes de violència masclista i la necessitat de la **formació de professionals**.

En un altre àmbit de gestió, als PIAD s'està duent a terme un procés de millora organitzativa, i se'n posarà en marxa un pilot a partir de la tardor. Aprofitant la creació del nou equipament de Porta Trinitat (districte de Sant Andreu, la Trinitat Vella) es crearà una unitat territorial funcional de PIAD amb un equip format per les professionals dels PIAD de Sant Andreu, Nou Barris i Sant Martí, que tindrà una professional amb funcions de coordinació. Les atencions es continuaran fent a cada territori. Enguany es continuarà el treball de la Mesa de Prevenció de Riscos Psicosocials i es donarà compliment a les activitats impulsades durant el 2020.

L'impacte de la covid-19 en el sector de l'oci i la cultura ha comportat, durant molts mesos, el tancament de les sales de concerts i festivals, per la qual cosa el projecte de prevenció d'agressions i assetjament sexual (**protocol "No Callem"**) ha quedat suspès. Quan es reiniciï l'activitat d'aquests sectors, es necessitarà un impuls polític per a aquest programa.

Després de molts anys d'oferir un servei de tallers a algunes de les entitats adherides a l'**Acord Ciutadà per una Barcelona contra la violència masclista**, s'està reformulant el projecte per oferir a algunes entitats itineraris formatius i assessorament per a la prevenció de les violències masclistes amb l'objectiu de guanyar més eficàcia i eficiència. Actualment, s'està redactant el plec.

Recursos

La taula 8.1.1. mostra la liquidació del pressupost 2020 del Departament.

Taula 8.1.1. Liquidació del pressupost

Departament d'Informació i Atenció a les Dones, 2020

Capítol	(€)	%
Personal	1.592.966,62	28,47
Béns i serveis	2.542.318,55	45,44
Transferències corrents	1.459.692,34	26,09
Total	5.594.977,51	100,00

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

En quant als recursos humans el Departament està integrat per cinc dones i els Punts d'Informació d'Atenció a les Dones (PIAD) disposa d'una plantilla de 27 tècniques al territori d'una edat mitjana de 40 anys.

Activitat

Punts d'Informació i Atenció a les Dones (PIAD)

Els PIAD són un servei de proximitat d'àmbit territorial que ofereix a les dones i a les adolescents informació, orientació i atenció individual, grupal i comunitària amb l'objectiu d'afavorir processos de presa de consciència i empoderament per millorar les estratègies i els recursos propis per fer front a les situacions vitals i socials, i millorar les relacions amb altres persones. La ciutat disposa de deu PIAD, un per districte, i el PIAD de Nou Barris té un espai d'atenció a la Zona Nord.

Les professionals del servei atenen situacions de malestar psicològic i social, pèrdues i dols, canvis en el cicle vital; donen orientació jurídica en processos de separació o divorci; orienten a serveis específics i recursos laborals, educatius i associatius, etcètera.

Si bé el servei va romandre obert durant tot el 2020 i va adequar, a causa de la pandèmia, les atencions oferint-les de manera no presencial, les dades del 2020 mostren un decrement global del nombre de dones ateses. La baixada més important va ser en el servei d'assessorament jurídic, ja que el contracte no va donar cobertura durant tot l'any. De totes maneres, les dones van poder ser derivades al servei de l'Institut Català de les Dones i a l'IMSS.

Taula 8.1.2. Atenció individual (PIAD)

Departament d'Informació i Atenció a les Dones, 2020

	2019	2020	% d'increment
Dones ateses (1a entrevista) ¹	2.219	1.533	-30,91
Dones diferents ateses per la tècnica referent ¹	2.867	2.393	-16,53
Dones ateses de manera presencial ¹	3.260	2.754	-15,52
Dones ateses per la psicòloga	674	626	-7,12
Dones ateses per l'advocada	1.146	594	-48,17

1. El valor corresponent a l'any 2019 ha estat actualitzat.

Tot i que el nombre de dones ateses al servei es va reduir, s'ha de destacar l'increment d'entrevistes individuals amb la tècnica referent (14,66%), ja que els casos van necessitar més seguiment i més coordinació entre professionals, que s'ha incrementat el 63,81%. La davallada del nombre d'entrevistes per assessorament jurídic té relació directa amb la finalització del contracte que encara no s'ha reprès.

Taula 8.1.3. Entrevistes individuals (PIAD)

Departament d'Informació i Atenció a les Dones, 2020

	2019	2020	% d'increment
Amb la tècnica referent ¹	4.715	5.406	14,66
Amb acompanyament psicològic ¹	4.638	4.739	2,18
Amb assessorament jurídic ¹	1.539	800	-48,02
Amb professionals per casos	641	1.050	63,81
Total	11.533	11.995	4,01

1. El valor corresponent a l'any 2019 ha estat actualitzat

Malgrat tenir menys dones noves ateses al servei, els PIAD van incrementar el nombre d'entrevistes (14,66%, tècniques i 2,18%, psicòlogues). Aquests espais de seguiment van afavorir l'acompanyament habitual del servei, si bé es va fer amb més intensitat especialment durant les setmanes de confinament i els mesos posteriors

Les dones van aprofitar les entrevistes per treballar la solitud, l'estrès emocional i els malestars per les incerteses que ha generat la pandèmia en les dones: la manca d'espais propis personals; la intensitat del teletreball; els acomiadaments laborals, els ERO i les pèrdues socioeconòmiques; la feminització de la pobresa; les dificultats de conciliació; la preocupació per la pròpia salut i la de les persones de l'entorn, i l'acompanyament en processos de dol (pèrdua de familiars o persones de l'entorn, pèrdues relacionals).

Taula 8.1.4. Intervenció grupal (PIAD)

Departament d'Informació i Atenció a les Dones, 2020

	2019	2020	% d'increment
Conducció de grups (sessions) ¹	108	0	-100,00
Organització de grups (sessions) ²⁻⁴	1.087	591	-45,63
Participants ³⁻⁴	1.195	1.060	-11,30

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.

4. El valor corresponent a l'any 2019 ha estat actualitzat.

L'any 2020, malgrat que la participació en tallers i grups dels PIAD acostuma a ser, any rere any, una de les demandes més habituals al PIAD, la covid-19 ha obligat a repensar-ne i readequar-ne les atencions grupals. En aquest sentit, la intervenció grupal del servei només va poder prestar-se durant les setmanes prèvies a l'inici de la pandèmia.

Malgrat que els tallers van quedar aturats per la conjuntura sanitària, es van reprendre en línia. S'ha observat una acceptació molt bona entre les dones que hi participen, ja que, tot i la situació, només hi ha hagut un decrement de la participació de l'11,30% (taula 8.1.4).

Respecte als grups conduïts per la tècnica i la psicòloga dels PIAD, la pandèmia no va permetre continuar-los, i el servei encara no s'ha pogut reprendre. Tanmateix, s'hi està treballant per posar en marxa, per primer cop, grups presencials per a l'atenció a dones que viuen situacions de violència masclista.

Taula 8.1.5. Intervenció comunitària (PIAD)

Departament d'Informació i Atenció a les Dones, 2020

	2019	2020	% d'increment
Xerrades o actes	116	56	-51,72
Entitats participants	75	48	-36,00
Participants	13.185	1.559	-88,18

La situació per pandèmia també ha impactat en les accions comunitàries que desenvolupa el PIAD.

No obstant això, durant el confinament el PIAD va recórrer a estratègies comunitàries per difondre el servei entre comerciants, veïnatge i associacions, i va iniciar un projecte al Raval adreçat a dones d'origens diversos dels barris del Raval i Sant Andreu.

Dispositius antiassetjament sexual a les festes de ciutat i districtes

Per continuar donant el servei s'ha mantingut la informació sobre els serveis que atenen situacions de violència masclista a través del web BCN Antimasclista: <https://ajuntament.barcelona.cat/bcnantimasclista/ca/serveis-datencio>.

Durant la Festa Major Juvenil i Associativa "Lali Jove 2020" (8/2/2020, Moll de la Fusta) es va desplegar, per la zona, una tasca d'itinerància amb dues parelles de professionals, que van oferir informació i van dur a terme tasques de sensibilització i prevenció de les conductes d'assetjament i violències masclistes en els contextos d'espais d'oci nocturn, i, alhora, es van coordinar amb els i les agents de seguretat de la zona (Mossos d'Esquadra, Guàrdia Urbana i seguretat privada del port), si bé no es va haver d'atendre cap cas.

Amb relació a les festes de la Mercè, la situació de crisi sanitària ocasionada per la covid-19 va obligar a suspendre la majoria d'activitats al carrer o se'n va limitar l'aforament, per la qual cosa durant les festes de la Mercè no es van instal·lar els punts liles antiassetjament, com s'havia fet els darrers quatre anys. De totes maneres, durant les festes patronals es va establir un servei específic al CECOR amb una representació tècnica in situ formada per una professional de Feminismes i LGTBI i altres de la GUB.

Aquest servei feia una recerca i monitoratge de l'etiqueta #BCNAntimasclista com a eina per utilitzar i donar resposta als possibles requeriments que poguessin fer a través de Twitter, Instagram o Facebook. En cas que es tractés d'una demanda d'actuació policial, es gestionava pel CECOR, i la patrulla assignada a cada zona hi donaria resposta, si bé no hi va haver cap requeriment de denúncia o informació d'incidents de violència masclista. L'etiqueta es va difondre per les diverses institucions, com ara l'ICUB, que va fer publicitat dels serveis que atenien situacions de violència masclista amb el lema "A #LaMercè, defensem les relacions lliures i respectuoses!".

Els districtes també han vist afectades les seves festes arran de les mesures de protecció que s'han dut a terme per evitar i prevenir la propagació de la covid-19, per la qual cosa les festes dels barris s'han suspès o s'han adaptat amb formats en línia i amb restriccions d'aforament i de mobilitat, per exemple les festes de Gràcia.

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), que es va incorporar a la Convocatòria Unificada de Programes (CUP).

A la convocatòria del curs 2019-2020 s'hi van sumar 6 centres educatius, entre els quals hi ha un centre d'educació especial i un centre de formació d'adults. El curs 2020-2021 s'han incorporat 10 centres més, i actualment ja són 28 els centres que cursen el programa. Aquests es distribueixen geogràficament a tots els districtes de la ciutat, i Nou Barris i Sant Martí són els districtes amb més centres. Cal recordar que el curs 2018-2019 el CEB va fer pública la primera convocatòria, i s'hi van adherir, inicialment, 14 centres, si bé un va abandonar.

Taula 8.1.6. Seguiment del programa

Departament d'Informació i Atenció a les Dones, 2020

Nombre	Convocatòries		
	1a. 2018-2019	2a. 2019-2020	3a. 2020-2021
Alumnat	3.445	4.783	8.825
Docents	317	338	527

Les dades del nombre de professorat i alumnat són acumulades cada curs, és a dir, inclouen totes les persones que estan fent el programa el curs 20-21, i que van començar el 2018.

Cal destacar que la situació de la pandèmia ha obligat a transformar en format telemàtic molta de la formació i les conferències, i s'ha fet un esforç d'adaptació per fer-ho accessible amb aquest format. D'altra banda, la fluctuació en el nombre de professorat, que és deguda a l'alta mobilitat entre centres educatius. Per a la formació del personal docent, el programa inclou un format de conferències que es desenvolupen al llarg del curs escolar.

Espais de coordinació

Circuit Barcelona contra la Violència Masclista (CVM-BCN)

L'Ajuntament de Barcelona i el Consorci Sanitari de Barcelona 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 violències masclistes. Al Circuit hi participen professionals de l'IMSS (CSS, EAIA), Consorci de Serveis Socials, Consorci d'Educació, Consorci Sanitari (hospitals, CAP, CAS, centres de salut, ASSIR...), Mossos d'Esquadra, Departament de Justícia, i Ajuntament de Barcelona (Direcció de Feminismes i LGTBI —SARA, PIAD, Agència ABITS, SAH—, Guàrdia Urbana i districtes).

El treball del CVM-BCN ha estat marcat per la situació generada per la pandèmia, a la qual s'ha hagut de donar resposta des de la xarxa. Si bé les primeres setmanes i coincidint amb el confinament als domicilis, els i les professionals van haver de prioritzar les respostes per atendre les necessitats derivades per la covid-19, de seguida que va ser factible es va reprendre l'activitat ordinària del Circuit. Durant els primers mesos, la Secretaria Tècnica va elaborar i coordinar el Document setmanal de necessitats i propostes d'adequació i coordinació de tots els serveis, en què es recollien i actualitzaven les informacions de línies i mesures que encetaven els serveis en el context d'una atenció en plena pandèmia, i l'actualització de la informació o guies amb noves recomanacions i noves línies de comunicació: xarxes socials, xarxes veïnals i comunitàries.

En el marc de les institucions que formen part del CVM-BCN, s'han dut a terme 36 accions formatives i 3.494 professionals han rebut aquestes formacions. A part, hi ha un webinar i unes sessions formatives, dels quals no hi ha dades recollides.

La Taula Institucional es va reunir el mes de febrer del 2020 i va acordar les línies estratègiques per a aquell any: elaborar un pla d'acollida per a professionals del CVM-BCN, treballar la violència masclista en la infància i l'adolescència, i la celebració d'una jornada en el marc del 20è aniversari del CVM-BCN.

Durant el 2020 han estat en marxa grups de treball liderats i coordinats pel CVM-BCN:

- Covid - dispositiu d'acollida per violències masclistes a Barcelona: del qual ha sortit el Pla de contingències, el circuit d'atenció i les recomanacions generals.
- Benvinguda al CVM-BCN: Pla d'acollida als i les professionals noves al CVM-BCN.
- Dones joves amb discapacitat que viuen o han viscut violències masclistes (violències sexuals): Recomanacions per a professionals per treballar violències masclistes, violències sexuals amb noies joves amb diversitat intel·lectual. Aquest grup es va constituir a demanda de l'IMPD, que ho colidera junt amb la Secretaria Tècnica del CVM-BCN.

El 14 de juliol de 2020 a Barcelona una barcelonina va ser assassinada a mans de la seva parella (feminicidi), per la qual cosa es va convocar el gabinet de crisi i s'hi van fer diverses sessions d'anàlisi del cas, tal com estableix el Protocol de dol de ciutat i el Conveni d'emergències psicosocials per violència masclista. L'informe final, que conté conclusions i recomanacions per impulsar, es va compartir als diversos òrgans del Circuit.

Les sessions tècniques obertes a professionals i a persones i entitats han continuat amb el seu treball mitjançant sessions en línia, amb una participació mitjana de 120 persones per sessió. Donada la situació, només s'ha fet una sessió tècnica plenària per via telemàtica, on s'han abordat les mesures de protecció social i prestacions de l'Administració general de l'Estat amb la col·laboració de la Delegació del Govern a Catalunya i analitzat la violència masclista en l'àmbit de la parella amb la col·laboració de l'Agència de Salut Pública de Barcelona.

La Taula de referents territorials s'ha consolidat com un espai en què les professionals referents dels 10 circuits territorials (CT) intercanvien experiències i objectius, s'informa de disfuncions i demandes detectades als CT i s'hi recullen, i es treballen els acords presos en altres òrgans. El 2020, s'han desenvolupat 4 sessions telemàtiques on s'han abordat temes com l'organització no presencial de les sessions de treball, el paper de les referents de salut durant la pandèmia i el reconeixement institucional de la participació dels i de les professionals. A banda de fer una reflexió profunda i consensuar els objectius de l'any 2021.

Els 10 circuits territorials han dut a terme 43 sessions de treball en el conjunt. Durant el 2020 s'han incorporat entitats i associacions als diferents territoris: Cúrcuma, Helia, Aroa, Veïnes x Veïnes, La Indomable, La Tireta, Ventijol, In Via i Eicascantic. Entre altres accions dels CT, destaquen:

- Les anàlisis de casos com a metodologia incorporada.
- La revisió de la situació de serveis per covid-19 i previsions futures. Disfuncions o bones pràctiques detectades. Compartir experiències en la nova situació per la covid-19, casuística i revisió de la documentació.
- **CT de Sants:** Elaboració de la *Guia del bon tracte* i realització de la Jornada del Circuit de Sants "Parlem de violències sexuals".
- **CT de les Corts:** Realització de la jornada del 27N: "Violència masclista en temps de pandèmia" (Circuit i Taula de Dones de les Corts).
- **CT de Sarrià - Sant Gervasi:** Activitat formativa per dotar de coneixements els professionals que fan atenció directa en detecció de micromasclismes. Participació del CT en una comissió, juntament amb el Consell de Dones, en la realització de l'acte principal del 25 de novembre: conferència virtual "Ens anestesia la cultura masclista?", a càrrec de l'escriptora Laura Freixas. Elaboració de la guia interna dels serveis que formen part del CT.
- **CT de Gràcia:** Grup de treball de fluxograma del circuit.
- **CT de Sant Andreu:** Creació de la guia de serveis integrants del circuit territorial.
- **CT de Sant Martí:** Formació. "Violència masclista i dones migrants", a càrrec de Marisela Montenegro.
- La presentació de la Unitat de Tràfic d'Éssers Humans (UTEH) a dos circuits territorials.
- La presentació de conclusions i recomanacions del feminicidi de Ciutat Vella.

Acord Ciutadà per una Barcelona lliure de violència vers les dones

El 2020, per la situació de la pandèmia, no s'han desenvolupat tallers o activitats, i únicament es va fer un taller. A hores d'ara l'Acord es troba en procés de remodelació. Hi consten inscrites les 802 entitats de l'any 2019.

Protocol de dol de ciutat contra les violències masclistes

El protocol de dol es va activar un cop durant el 2020: El 14 de juliol de 2020 va tenir lloc un feminicidi al districte de Ciutat Vella. Es van convocar tres sessions de treball del Gabinet d'Anàlisi del Feminicidi, convocades per la Direcció de Feminismes i LGTBI.

Pla estratègic contra el sexisme a la ciutat

Aprovat el 2017, el **Pla contra el sexisme** respon a la necessitat de creació d'una estratègia coherent, integral i compartida amb actors feministes, socials i institucionals de la ciutat per posar l'accent en els factors estructurals que mantenen i reproduïxen el sexisme. L'estratègia inclou la

perspectiva de gènere interseccional i la perspectiva LGTBI, aglutinant i planificant un conjunt d'actuacions i projectes de l'Ajuntament en aquest àmbit, a més de voler potenciar el paper de les entitats.

El 2020 ha estat el tercer any d'implementació del pla, i moltes de les actuacions s'han vist afectades per l'impacte de la pandèmia. El tancament als domicilis ha impedit el desenvolupament d'activitats, especialment les que estan vinculades a la socialització i el lleure, com són les relacionades amb els espais d'oci. D'altres senzillament s'han ajornat, ja que el context no en feia possible la progressió.

També l'activitat docent ha canviat significativament, i en totes les formacions s'han fet adaptacions per virtualitzar els continguts i les sessions. A aquest any atípic, s'hi han sumat els canvis propis de l'organització, que han suposat el reordenament d'alguns departaments i direccions, de manera que encaixar les actuacions i adscriure-les a la nova estructura també suposa un nou procés d'implicació i acomodació. En conjunt, la situació ha afectat el desenvolupament i avanç del pla, que també es percep en el baix impuls per consolidar algunes actuacions que fins ara s'han desenvolupat amb poc abast o la desestimació d'altres en motiu de la situació sanitària.

En qualsevol cas, malgrat la dinàmica de l'any 2020, l'evolució per assolir les actuacions és com cada any, molt variada. La diversitat d'actuacions i contribucions promou ritmes dispersos en el desenvolupament dels processos i la seva consecució.

- Dins de l'Eix Coneixement, Avaluació i Recerca s'han portat a terme actuacions per avançar a difondre els materials i les bones pràctiques coeducatives contrastades. És el cas de l'IMEB, que ha organitzat formació específica per als i les professionals d'escoles bressol per potenciar la utilització no sexista del llenguatge i l'equitat. També destaca l'aportació continuada de coneixement que des del districte de l'Eixample han preparat, elaborant uns vídeos complementaris a la guia *Desaprenent. Una mirada feminista a l'etapa secundària*, adreçada a professorat de secundària, que està previst que es difongui el 2021.
- Amb relació a l'Eix Incidència Ciutadana, cal destacar que l'Audiència Pública a les noies i nois ha servit per potenciar espais de trobada i l'autoorganització de la població jove en la lluita contra el sexisme en l'àmbit de ciutat. També es valora l'avanç en el disseny d'espais ciutadans que afavoreixin dinàmiques de prevenció del sexisme, convivència intergeneracional i jocs col·laboratius. De fet, s'implementen diferents iniciatives que donen resposta a aquesta actuació. La més rellevant és la Mesura de govern d'urbanisme amb perspectiva de gènere "L'urbanisme de la vida quotidiana". Aquesta s'està implementant des de l'Àrea d'Ecologia Urbana i preveu, precisament, el disseny i la construcció d'espais urbans que integrin la perspectiva de gènere. La Direcció de Serveis de Gènere i Polítiques del Temps, des del juliol del 2019, està implementant el projecte "Justícia de gènere als polígons". Aquesta direcció també participa mensualment a la Taula Tècnica de Regulació d'Elements Urbans (TTREU), on es treballa la implementació de nous elements urbans. Aquí la Direcció s'encarrega de garantir que els elements urbans de la ciutat incorporin la perspectiva de gènere, i especialment en la percepció de seguretat de les dones i la prevenció de l'assetjament. En relació amb la consolidació i l'execució de protocols de prevenció i detecció del sexisme, cal destacar que el tancament dels espais d'oci ha impedit reforçar i continuar desplegant el protocol "No callem". Tampoc s'han pogut instal·lar per la situació sanitària els punts lila, degut a l'absència de grans esdeveniments musicals i festius de ciutat, si bé Cultura ha facilitat els espais i les connexions per a les festes de la Mercè.
- Dins de l'Eix Formació i Educació, cal esmentar que l'IMEB ha impulsat la incorporació al PEC de la mirada coeducativa per a les escoles bressol que han participat durant tots aquests anys en la formació d'igualtat.

Això permet integrar, de forma transversal, aquesta perspectiva als diferents projectes educatius i té efectes en tota la comunitat educativa. També es troba en procés avançat de consolidació del programa Escoles per la Igualtat i la Diversitat.

Aquest, al seu web, té disponibles materials i documentació específics d'impuls de la coeducació als currículums del programa "Coeduca't".

XXV Audiència Pública als Nois i Noies de Barcelona: “Educar en la igualtat”

El curs 2019-2020 ha estat la darrera convocatòria de la XXV Audiència Pública als Nois i Noies (vigent des del curs 1994-1995), i ha tingut el partenariat de la nostra Direcció. Amb el nom “Educar en la igualtat”, s'ha treballat des d'una perspectiva feminista i analitzat la presència del masclisme i el sexisme en la quotidianitat de la ciutat.

El procés ha estat útil per impulsar l'opinió crítica i un seguit de propostes que les noies i els nois han elaborat amb un manifest per cada districte i un altre de ciutat on es qüestionen algunes polítiques i s'interpel·la directament el consistori i es fan propostes. Podeu consultar-los juntament amb la resposta municipal a <https://ajuntament.barcelona.cat/educacio/ca/audiencia-publica-de-nois-i-noies>.

Tot i que el procés de treball va haver de canviar radicalment pel que fa al format per ser en línia a partir del 15 de març, l'Audiència Pública va ser el primer acte celebrat de forma presencial al Saló de Cent després de decretar-se l'estat d'alarma, en què va assistir l'alcaldessa, la Sra. Ada Colau. En aquesta darrera edició de l'Audiència han participat 1.833 noies i nois que pertanyen a 37 centres educatius dels 10 districtes de la ciutat. A partir d'aquest curs, l'Audiència es transforma en el projecte "Procés participatiu de la ciutadania adolescent".

■ Actuacions i esdeveniments rellevants

Durant el 2020 s'ha de destacar el procés de revisió organitzativa territorial i funcional dels PIAD.

Aquesta revisió, que ha rebut el suport i l'acompanyament del Departament de Planificació i Processos, té per finalitat enfocar la millora i el creixement tècnic del servei, revisar el model organitzatiu i metodològic, mantenint els elements clau del servei: proximitat, flexibilitat, àmbit de la prevenció, la sensibilització de les violències masclistes i l'atenció a les dones segons el rol del servei en el dispositiu municipal.

La proposta sorgida ha tingut el vistiplau gerencial i polític, per la qual cosa s'ha previst que a la tardor del 2021 s'iniciï el procés pilot de la Unitat Territorial Funcional (UTF) dels equips dels PIAD de Nou Barris, Sant Andreu i Sant Martí, aprofitant l'obertura del nou equipament Porta Trinitat.

Concretament la UTF suposa un canvi en la metodologia de treball de l'equip professional, aportant dinàmiques de treball col·laboratiu, millorant l'eficàcia i eficiència dels recursos assignats, i afavorint la fluïdesa de les interaccions professionals internes i externes, donant una nova dimensió al treball comunitari i obrint experiències de pertinença.

També s'ha estat treballant per a la definició d'un circuit d'atenció a les violències sexuals a la ciutat de Barcelona.

S'ha fet una anàlisi de la situació actual i la definició de nous canals i circuits per prevenir i atendre les situacions de violències sexuals.

■ Reptes de futur per al 2021

- Continuar desenvolupant el procés de revisió organitzativa territorial i funcional dels PIAD amb la posada en marxa del pilot.
- Iniciar el treball de millora metodològica en l'atenció dels PIAD amb el suport i l'acompanyament del Departament de Planificació i Processos.
- Acomplir els diferents eixos de treball del Circuit Barcelona contra la Violència Masclista, fent efectiu el mandat de la Taula Institucional.

- Col·laborar tècnicament i econòmicament amb la Generalitat de Catalunya en la nova edició de l'Enquesta de victimització de violència masclista, amb la qual s'obtidran dades estadísticament per a la ciutat de Barcelona.
- Tramitar i gestionar el nou contracte programa (conveni) amb l'Institut Català de les Dones.

Bàrbara Melenchón i Serrano

Cap del Departament d'Informació i Atenció a les Dones

Taula 8.1.7. Indicadors de producció dels serveis

Departament d'Informació i Atenció a les Dones, 2020

	2016	2017	2018	2019	2020	% d'increment 2016-2020
PIAD						
Dones diferents ateses ¹	2.667	2.517	2.780	2.867	2.393	-10,27
Participants en intervencions grupals ¹	1.176	1.277	1.066	1.195	1.060	-9,86
Participants en intervencions comunitàries	11.591	8.215	22.689	13.185	1.559	-86,55
Programa Escoles per la Igualtat i la Diversitat						
Alumnes ²	-	-	3.445	4.783	8.825	156,17

1. El valor corresponent a l'any 2019 ha estat actualitzat.

2. Les dades del nombre de professorat i alumnat són acumulades cada curs, és a dir, inclouen totes les persones que estan fent el programa el curs 20-21, i que van començar el 2018.

Els indicadors que no tenen disponible el valor del 2016 fan la comparativa d'increment amb el primer valor disponible.

8.2. Departament d'Atenció i Acollida per Violència Masclista

■ Missió

És missió del Departament d'Atenció i Acollida per Violència Masclista proporcionar l'atenció integral centrada en la persona que ha patit qualsevol forma de violència masclista independentment de la necessitat d'activar recursos especialitzats i d'allotjament per a mares i llurs fills o filles.

Aquesta missió inclou la recuperació i reparació com a forma de prevenció per promoure i fer efectiva l'autonomia de les dones i l'equitat de gènere.

■ Entorn

La violència masclista (VM) és una violència selectiva vers les dones. És un fenomen estructural profundament arrelat que adopta múltiples formes. El seu abordatge requereix respostes integrals i específiques que prevegin la multifactorialitat de les causes que la generen.

És fonamental el treball coordinat i transversal entre àrees, organismes, entitats i institucions per dissenyar estratègies específiques, potenciar els espais de treball en xarxa dels serveis i recursos socials (cossos de seguretat, salut, justícia, educació, cultura, treball, habitatge, etcètera).

En l'afectació de la VM vers les dones n'augmenta la gravetat quan s'hi afegeixen altres eixos de desigualtat. La vulnerabilitat social, les barreres d'idioma, de cultura, d'accessibilitat física, comunicativa ... són dificultats afegides que cal tenir en compte en la recuperació.

L'Ajuntament de Barcelona disposa de polítiques amb mirada interseccional per combatre la VM, com ara el Pla de ciutat de polítiques de gènere, amb una mirada especial vers les violències sexuals i digitals amb una perspectiva integral, empoderadora i no victimitzadora.

El 2020, els serveis municipals s'han vist molt afectats per la crisi sanitària generada per la covid-19, ja que l'estat d'alarma ha limitat l'accés de les dones als serveis, que s'ha traduït en una caiguda molt important de les urgències durant els mesos de confinament.

La crisi també ha generat una gran preocupació per un possible agreujament de les situacions de violència, en augmentar la convivència a les llars, d'una banda, i per una precarització més gran del treball remunerat de les dones, i n'ha augmentat, així, la vulnerabilitat i les dificultats per assolir l'autonomia plena.

■ Recursos

La taula mostra la liquidació del pressupost 2020 del Departament d'Atenció i Acollida per Violència Masclista.

Taula 8.2.1. Liquidació del pressupost

Departament d'Atenció i Acollida per Violència Masclista, 2020

Capítol	(€)	%
Béns i serveis	1.769.795,85	63,39
Transferències corrents	1.022.282,83	36,61
Total	2.792.078,68	100,00

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

Un total de cinc dones i un home integren aquest Departament amb una edat mitjana de 39 anys.

Activitat

Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA)

És un servei ambulatori d'àmbit de 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 al 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 o filles. La reducció de les persones ateses durant el 2020 està directament relacionada amb la pandèmia per covid-19. En una situació d'incertesa tan gran, com la provocada per aquesta crisi, les persones prenen menys decisions que impliquin més incertesa, ja que la seva gestió és complexa.

Taula 8.2.2. Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA)

Departament d'Atenció i Acollida per Violència Masclista, 2020

	2019	2020	% d'increment
Unitats familiars (unipersonals o de diversos membres)	1.596	1.397	-12,47
Dones ateses (víctimes principals de la VM)	1.345	1.076	-20,00
Persones usuàries que s'hi adrecen per primera vegada	550	441	-19,82
Persones ateses per via d'urgència (casos)	175	155	-11,43

Durant el 2020, el SARA va atorgar 176.784,07 € en concepte d'ajuts econòmics per a les dones acollides, 135.759,46 euros dels quals corresponen als ajuts d'urgència (+129,04% amb relació a l'any anterior). L'augment d'aquest tipus d'ajuda es deu a l'increment en el pressupost d'ajuts d'urgència que es va donar amb el Pla de xoc a partir del juliol del 2020.

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. Els grups es van iniciar l'octubre del 2019, i es van programar 18 grups emmarcats en tres tipologies: grups psicoterapèutics, grups socioeducatius i activitats grupals. El 14 de març van quedar interromputs i no es van poder tornar a reprendre, ni es preveu fer-ho fins que les mesures de seguretat ho permetin.

Espais d'interconsulta a professionals i serveis

Al llarg del 2020 es consolida el SARA com a servei de referència a la xarxa.

Taula 8.2.3. Assessoraments i interconsultes a professionals

Departament d'Atenció i Acollida per Violència Masclista, 2020

	2019	2020	% d'increment
Serveis socials municipals	188	185	1,62
Centres de serveis socials	98	122	-19,67
SAS (Agència ABITS)	13	3	333,33
SIS	13	15	-13,33
Persones Sense Sostre	1	4	-75,00
CUESB	5	6	-16,67
EAIA	25	8	212,50
PIAD	2	5	-60,00
SAH	5	5	0,00
Serveis acollida per violència masclista	11	5	120,00
Servei de valoració de la dependència	2	0	-
Pro-Habitatge/Habitatges inclusió social	5	2	150,00
Reagrupament familiar	8	10	-
Resta de serveis del Circuit Barcelona contra la Violència Masclista	185	163	13,50
Total	373	348	7,18

Recursos d'atenció a la infància i l'adolescència que viu violència masclista

Amb la crisi sanitària i l'estat d'alarma les demandes per atenció a la infància que pateix violència masclista han patit també un descens respecte al 2019, igual que el nombre de dones ateses. Al llarg del 2020 s'han rebut 224 peticions d'informes i valoracions provinents tant de la Fiscalia de la Dona, la Fiscalia de Menors (Protecció) i la DGAIA.

Taula 8.2.4. Recursos d'atenció a la infància i l'adolescència que viu violència masclista

Departament d'Atenció i Acollida per Violència Masclista, 2020

	2019	2020	% d'increment
Infants i adolescents atesos directament	376	254	-32,45
Unitats familiars ateses per professionals d'infància i adolescència del SARA	330	213	-35,45
Adolescents al SARA (sense acompanyament de persones adultes)	16	14	-12,50

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 h. del dia, 365 dies l'any, amb professionals específicament preparats per donar resposta a les necessitats que pugui plantejar. Del total de dones amb ATENPRO el 2020, 162 van ser altes noves.

Taula 8.2.5. Servei de Teleassistència Mòbil per Violència de Gènere (ATENPRO)

Departament d'Atenció i Acollida per Violència Masclista, 2020

	2019	2020	% d'increment
Dones amb servei ATENPRO	438	377	-13,93

Unitat contra el Tràfic d'Éssers Humans (UTEH) amb finalitat d'explotació sexual

Taula 8.2.6. Indicadors de la UTEH

Departament d'Atenció i Acollida per Violència Masclista, 2020

	2019	2020	% d'increment
Expedients			
Actius l'1 de gener	97	191	96,91
Nous durant el període	110	84	-23,64
Reoberts de períodes anteriors	4	2	-50,00
Altes durant el període	114	86	-23,89
Baixes durant el període	19	140	636,84
Total d'unitats familiars ateses al llarg de l'any	209	277	32,54
Persones ateses	209	277	32,54
<i>Dones</i>	176	242	38,29
<i>Dones trans</i>	13	17	30,77
<i>Homes</i>	21	18	-14,29
Tipus d'explotació			
Laboral	16	16	0,00
Sexual	163	223	36,81
Comissió de delictes	4	6	50,00
Extracció d'òrgans	0	3	-
Pràctiques anàlogues a l'esclavitud	2	3	50,00
Matrimoni forçat	6	6	0,00
Mendicitat aliena	6	7	16,67
Servei domèstic	4	5	25,00
Altres	16	16	0,00
Sense indicadors	1	5	400,00
Assessorament / representació jurídica especialitzada			
Unitats familiars ateses	17	14	-17,65
Unitats familiars noves	4	0	-100,00
Operatius policials			
Primer semestre	2	0	-100,00
Segon semestre	2	3	50,00

La UTEH és un servei municipal que aborda qualsevol finalitat del tràfic d'éssers humans des d'un vessant integral, en què la principal línia d'actuació és la restitució dels drets humans que han estat vulnerats a les víctimes o potencials víctimes de tràfic d'éssers humans (VTEH) que es trobin vinculades a la ciutat de Barcelona, mitjançant l'oferiment d'atenció especialitzada.

Així mateix, promou i afavoreix espais de formació i sensibilització sobre el tràfic d'éssers humans (TEH), fomenta la millora de la detecció que fan els i les diferents professionals, contribueix a potenciar canals de coordinació unificats i garanteix els recursos disponibles a la ciutat.

Activitats de cooperació, treball transversal i formació

- Participació en jornades, estudis i investigacions. Destaca la col·laboració en la "Taula de treball sobre tràfic d'éssers humans amb fins d'explotació sexual a Espanya: contextos i respostes legals", impulsada per la Fundació Fernando Pombo i l'Associació Trabe.

També la col·laboració en la investigació "R+D sobre tràfic d'éssers humans", liderada per la Càtedra de Dret Penal de la Universitat de Lleida.

- Participació com a expertes en el procés "Evaluación del Plan nacional contra la trata de seres humanos", liderat per la Secretaria de Estado de Igualdad de la Delegació del Govern contra la violència de gènere.
- Tallers de formació en matèria de TEH. S'han ofert cinc formacions especialitzades en format presencial i en línia a professionals de l'Escola Judicial, els cossos policials, les entitats del tercer sector i els serveis que formen part del Circuit BCN contra la Violència Masclista sobre la tasca de la UTEH i els elements per a la detecció i atenció de víctimes. En aquestes formacions hi han participat més de 120 persones.
- Durant el confinament total causat per la crisi sanitària de la covid-19, la UTEH ha impulsat una campanya de sensibilització sobre el tràfic d'éssers humans, adreçada, d'una banda, a la millora de la detecció dels i les professionals de potencials VTEH i, de l'altra, dirigida específicament a les potencials VTEH de la ciutat.
- 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.

Dispositiu d'acolliment per violència masclista

L'Ajuntament de Barcelona disposa d'un Dispositiu d'atenció i acolliment a persones que han viscut situacions de violència masclista i llurs fills i filles, i altres membres dependents de la dona, si s'escau. Dins del procés d'atenció a les dones s'estableix el grau de risc de ser víctimes d'agressions greus a curt termini. En els casos que el nivell de risc sigui elevat i/o hi hagi risc que la persona agressora la pugui localitzar i amenaçar/intimidat o agredir a ella, als seus fills/filles, i/o a qui l'estigui allotjant (familiars, amistats, companys o companyes de feina, o d'altres) l'Ajuntament els hi ha d'oferir acolliment.

Segons els criteris definits per l'Ajuntament de Barcelona, cal un acolliment d'urgència al dispositiu de violències masclistes quan:

1. La dona ha decidit l'abandonament immediat del domicili on viu violència i hi ha risc alt o mig que la persona agressora la pugui localitzar i amenaçar / intimidat o agredir amb ella, als seus fills/filles, i/o a qui l'estigui allotjant (familiars, amistats, companys o companyes de feina, o d'altres).
2. La dona està en estat de xoc després d'una agressió greu (psicològica i/o física i/o sexual); es mostra desorientada i no sap quina decisió prendre: abandonar el domicili, tornar amb l'agressor, anar a casa d'un familiar o conegut.

Se li oferirà la possibilitat d'accedir al servei d'acolliment per disposar d'uns dies de reflexió i d'un espai de contenció i escolta amb professionals que podran aclarir els seus dubtes i acompanyar el seu procés de presa de consciència sobre el que li passa i de presa de decisions.

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.

Al llarg del 2020, hi ha hagut un augment d'allotjaments en hostals i pensions, degut a la situació de vulnerabilitat en què es van trobar moltes persones víctimes de tràfic d'ésser humans i que requerien un recurs d'habitatge, i prèviament a recurs de protecció sempre cal fer una exploració de la situació de risc per tal de protegir els recursos estables.

Durant aquest any, hi ha hagut una davallada d'entrades a recursos d'emergències especialitzats en TEH, ja que els agents derivadors van minimitzar les seves actuacions degut a la pandèmia de covid-19 i van reduir les seves identificacions.

També, degut a la pandèmia, hi ha hagut menys mobilitat entre països de trànsit, i per tant, han arribat menys víctimes al nostre territori per aquestes vies.

Taula 8.2.7. Indicadors d'allotjaments/acolliments de la UTEH

Departament d'Atenció i Acollida per Violència Masclista, 2020

	2019	2020	% d'increment
Allotjament en pensions i hotels			
Unitats familiars allotjades	25	34	36,00
Persones diferents acollides	28	41	46,43
Dones	14	31	10,71
Homes	9	3	-78,57
Fills/filles d'acollits/ides	5	5	-44,44
Altres familiars de la persona allotjats	0	2	-60,00
Acolliment en recurs especialitzat d'emergències			
Unitats familiars acollides	22	6	-72,73
Persones diferents acollides	23	6	-73,91
Dones	22	6	-72,73
Fills/filles d'acollits/ides	1	0	-100,00
Acolliment en recurs especialitzat - pis d'urgències¹			
Unitats familiars acollides	8	7	-12,50
Persones diferents acollides	10	7	-30,00
Dones	5	5	0,00
Homes	4	2	-50,00
Fills/filles d'acollits/ides	1	0	-100,00
Acolliment en recurs especialitzat - pis d'autonomia²			
Unitats familiars acollides	9	13	44,44
Persones diferents acollides	16	22	37,50
Dones	8	11	37,50
Homes	2	2	
Fills/filles d'acollits/ides	6	9	50,00

1. Pis d'urgències obert el maig del 2019.

2. Al llarg del 2019 s'han obert 3 pisos nous (en total 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 continua sent referent, sempre que la persona vulgui seguir abordant la violència viscuda.

Taula 8.2.8. Acolliment per violència masclista

Departament d'Atenció i Acollida per Violència Masclista, 2020

	2019	2020	% d'increment
Total d'unitats familiars acollides o allotjades	288	295	2,43
Dones acollides o allotjades	288	295	2,43
Infants i adolescents acollits/ides - allotjats/ades	268	257	-4,10
Altres familiars de la dona referent del cas acollits/ides - allotjats/ades	12	11	-8,33

Una mateixa unitat familiar (dona sola o amb fills o filles o altres familiars) pot haver estat acollida en diferents serveis d'urgència, de 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.

Una de les actuacions de millora de la Mesura de govern de violència 2019-2023 és seguir **augmentant el nombre de places d'acollida per a dones i llurs fills o 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 o filles. L'augment de persones diferents allotjades o acollides durant el 2020, es deu al creixement de la demanda d'acolliment al servei SARA. L'increment de places el 2020 és degut a la tendència a l'alça de la demanda d'acolliment al llarg del 2020. De totes maneres, cal diferenciar el total de persones allotjades en hostals i pensions, i les persones o unitats familiars acollides en recursos del dispositiu amb seguiment professional.

Durant els primers mesos de la pandèmia per la covid-19, i degut a la situació d'excepcionalitat en què ens trobàvem, es van aturar les entrades i sortides entre els diferents recursos residencials del Dispositiu d'Acollida per Violència Masclista, per tal de minimitzar el risc de contagis de totes les persones que es trobaven als recursos d'acollida. Es va fer seguiment telefònic a través dels serveis derivants (SARA i UTEH) a les persones acollides que ho necessitaven i que des del recurs residencial es demanava. Hi ha un seguiment telefònic molt estret, sobretot per part de les professionals de la psicologia, treball social i educació social d'infància. De totes maneres, totes les persones o unitats familiars amb demanda d'acolliment, eren allotjades en hostals i pensions, tot i haver-hi places lliures en recursos especialitzats.

L'allotjament en pensions i hotels es fa quan hi ha risc alt o risc de localització i amenaces o intimidació o agressió a la dona, a llurs fills o filles, o a qui l'estigui allotjant (familiars, amistats o altres); en aquests casos, l'Ajuntament els ha d'oferir acolliment. Es prioritza en cases o pisos d'acollida públics o gestionats per entitats especialitzades, però quan estan ocupats, es fa necessari allotjar les dones i llurs fills o filles en hostals, hotels i pensions fins que queda alguna plaça disponible del Dispositiu d'Acollida per Violència Masclista.

Taula 8.2.9. Acolliments i allotjaments en recursos residencials¹

Departament d'Atenció i Acollida per Violència Masclista, 2020

	2019	2020	% d'increment
Persones allotjades en hostals, pensions i hotels	420	376	-10,48
Dones	220	211	-4,09
Infants i adolescents	188	154	-18,09
Altres persones	12	11	-8,33
Persones acollides d'urgència	216	195	-9,72
Dones	104	94	-9,62
Infants i adolescents	111	97	-12,61
Altres persones	1	4	300,00
Persones acollides de llarga estada	228	205	-10,09
Dones	114	99	-13,16
Infants i adolescents	114	102	-10,53
Altres persones	0	4	-
Persones acollides de mitjana autonomia	9	9	0,00
Dones	4	5	25,00
Infants i adolescents	5	4	-20,00
Persones acollides d'alta autonomia	84	110	30,95
Dones	39	53	35,90
Infants i adolescents	45	57	26,67

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 8.2.10. Estadets en els recursos

Departament d'Atenció i Acollida per Violència Masclista, 2020

	2019	2020	% d'increment
Allotjaments en pensions, hotels i hostals	21.395	25.661	19,94
Acolliments d'urgències	12.841	13.811	7,55
Acolliments de llarga estada	31.367	30.803	-1,80
Acolliments de mitjana autonomia	2.564	2.514	-1,95
Acolliments d'alta autonomia	17.590	23.028	30,92
Total	85.757	95.817	11,73

Acolliment d'urgència per violència masclista

Els serveis d'atenció i acolliment d'urgència en situacions de violència masclista han de facilitar acolliment temporal de curta durada, a les dones que estan o han estat sotmeses a situacions de violència masclista i, si és el cas, a llurs filles i fills, per tal de garantir-ne la seguretat personal. Aquest servei per a persones que viuen situacions de violència masclista és un servei residencial d'urgència que proporciona atenció les 24 hores els 365 dies de l'any (366 els anys de traspàs) a través d'un equip multidisciplinari integrat per professionals de l'educació social, la psicologia i el treball familiar, a més de la direcció del centre.

El servei d'acolliment d'urgència ofereix els següents serveis bàsics:

- Acollida, espai de seguretat i acompanyament en el procés de reflexió i presa de decisions, en base espais de treball i/o tutories amb les persones acollides.
- Allotjament i manutenció de totes les persones acollides (en període d'urgència no es comparteix habitació).
- Atenció educativa permanent durant les 24 hores del dia, tots els dies de l'any.
- Suport psicològic tant a les dones, i altres persones majors d'edat, com als infants o adolescents, així com acompanyament en situacions de crisi.
- Accés i acompanyament, si s'escau, a la xarxa de salut i de Justícia.

Taula 8.2.11. Acolliment d'urgència¹

Departament d'Atenció i Acollida per Violència Masclista, 2020

	2019	2020	% d'increment
Centre Municipal d'Acolliment d'Urgència per VM (CMAU-VM)			
<i>Dones</i>	58	45	-22,41
<i>Infants i adolescents</i>	74	61	-17,57
<i>Altres persones</i>	1	0	-100,00
Casa d'acollida SIRGA			
<i>Dones</i>	10	16	60,00
<i>Infants i adolescents</i>	16	24	50,00
Casa d'acollida Casa la Jove			
<i>Dones</i>	22	21	-4,55
<i>Infants i adolescents</i>	3	8	166,67
Càritas (Montseny)			
<i>Dones</i>	14	14	0,00
<i>Infants i adolescents</i>	18	14	-22,22

1. Una mateixa persona pot haver estat acollida en diferents recursos al llarg de l'any. Les dades d'aquesta taula no es poden sumar.

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 o filles de qualsevol edat i altres persones dependents, en funcionament 24 hores al dia i 365 dies l'any, que disposa d'un equip multidisciplinari, integrat per professionals de l'educació social, la psicologia i el treball familiar, on s'aporta un espai de protecció, reflexió i acompanyament. Disposava de deu habitacions amb una capacitat màxima per a 27 persones (10 dones i 17 fills o filles o

altres persones dependents de la dona). La mitjana d'estada va ser de 87 dies, quan el criteri fixat com a estada màxima d'urgència és de 30 dies, d'una banda perquè degut a la pandèmia de la covid-19 les entrades i sortides entre recursos d'acollida del Dispositiu d'Acollida per Violència Masclista van estar aturades fins a l'inici del juny del 2020, i d'altra banda, per falta de disponibilitat de places en serveis d'acolliment de llarga estada o d'autonomia.

Taula 8.2.12. Centre Municipal d'Acolliment d'Urgència per Violència Masclista (CMAU-VM)

Departament d'Atenció i Acollida per Violència Masclista, 2020

	2019	2020	% d'increment
Serveis prestats			
Ingressos registrats	48	36	-25,00
Unitats familiars diferents acollides	57	45	-21,05
Dones	57	45	-21,05
Fills i filles	70	61	-12,86
Total de persones diferents acollides (dones + fills-filles + altres familiars)	127	106	-16,54
Sortides registrades	48	36	-25,00
Casos en actiu el 31 de desembre	10	10	0,00
Àpats servits (esmorzars, dinars, berenars i sopars)	30.156	32.093	6,42
Ajuts econòmics d'urgència tramitats	978	1.004	2,66
Import dels ajuts econòmics d'urgència (€) ¹	13.653,62	14.236,84	4,27
Altres dades			
Mitjana de dies per completar l'exploració, valoració i orientació dels casos	20,71	23,90	15,40
Mitjana anual d'ocupació del CMAU-VM	96,60	90,10	-6,73
Estada mínima (en dies)	2	2	0,00
Estada màxima (en dies)	184	274	48,91
Estada mitjana (en dies)	73,70	87,00	18,05

1. El valor corresponent a l'any 2019 ha estat actualitzat.

Acolliment de llarga estada

S'activa un cop acabat l'acolliment d'urgència i feta l'exploració, valoració i orientació inicials. Les cases d'acollida de llarga estada ofereixen atenció permanent durant 24 hores al dia, 365 dies l'any.

Taula 8.2.13. Acolliment de llarga estada¹

Departament d'Atenció i Acollida per Violència Masclista, 2020

	2019	2020	% d'increment
Casa d'acollida per violència masclista (CA-VM)			
Dones	25	21	-16,00
Infants i adolescents	30	27	-10,00
Casa d'acollida Lligam			
Dones	18	20	11,11
Infants i adolescents	14	19	35,71
Casa d'acollida Casa la Jove			
Dones	18	7	-61,11
Infants i adolescents	6	4	-33,33
Càritas (Gavines)			
Dones	14	13	-7,14
Infants i adolescents	25	11	-56,00
Casa d'acollida SIRGA²⁻³			
Dones	18	7	-61,11
Infants i adolescents	6	9	50,00
Pisos VM i Drogues (Espai Ariadna)³			
Dones	14	16	14,29
Infants i adolescents	1	3	200,00

1. Una mateixa persona pot haver estat acollida en diferents recursos al llarg de l'any, les dades d'aquesta taula no es poden sumar.

2. La casa d'acollida SIRGA és un recurs residencial que va obrir les portes al setembre del 2017.

3. El valor corresponent a l'any 2019 ha estat actualitzat.

Durant els primers mesos de la pandèmia per la covid-19, i degut a la situació d'excepcionalitat en què ens trobàvem, es van aturar les entrades i sortides entre els diferents recursos residencials del

Dispositiu d'Acollida per Violència Masclista, per tal de minimitzar el risc de contagis de totes les persones que es trobaven als recursos d'acollida.

Aquest fet va provocar que tinguéssim places lliures als recursos d'acollida, però no poguéssim fer ni derivacions ni entrades.

A banda, cada vegada que hi havia un cas positiu de covid-19 en un recurs, o cada vegada que hi havia confinament per contacte estret amb una persona positiva de covid-19, s'aturaven de nou els ingressos, per tant, vam tenir, al llarg del 2020, places lliures però sense poder ser ocupades.

Acolliment d'autonomia

Permet seguir el procés iniciat als serveis d'acolliment de llarga estada amb l'objectiu de facilitar l'autonomia personal, la independència i la integració sociolaboral.

Taula 8.2.14. Acolliment d'autonomia¹

Departament d'Atenció i Acollida per Violència Masclista, 2020

	2019	2020	% d'increment
Pisos d'acollida per violència masclista (PA-VM)			
Dones	16	24	50,00
Infants i adolescents	15	24	60,00
Pis Llar de Pau			
Dones	5	5	0,00
Infants i adolescents	5	4	-20,00
Pis Associació ProHabitatge ²			
Dones	12	17	41,67
Infants i adolescents	22	26	18,18
Pis Associació Provivienda ³			
Dones	9	12	33,33
Infants i adolescents	4	6	50,00

1. Una mateixa persona pot haver estat acollida en diferents recursos durant l'any. Les dades de la taula no es poden sumar.

2. Els pisos de l'Associació ProHabitatge es van homologar en data 01.12.2017.

3. Els pisos de l'Associació Provivienda es van homologar en data 01.12.2017, però no van acollir persones fins el 2018.

En general, a la fase d'autonomia, hi ha hagut un augment de persones acollides en pisos de mitjana i d'alta autonomia.

Això es deu al fet que a finals del 2019 van anar augmentant places progressivament per a la fase d'autonomia, i per tant, des de principis del 2020 totes aquestes places ja es van poder ocupar, és per això que s'han pogut acollir més persones a la darrera fase del procés de recuperació del Dispositiu d'Acollida per Violència Masclista.

Servei d'Atenció a Homes (SAH) per a la promoció de relacions no violentes

És un servei d'atenció i informació municipal adreçat a tots els 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.

Donada la situació d'excepcionalitat en què ens vam trobar el mes de març del 2020, declarat l'estat d'emergència per la incidència greu de la covid-19 i per tal d'atendre la situació inajornable provocada pels seus efectes, es va fer necessària la modificació de l'estructura i el funcionament habitual del servei, i es va reorganitzar de manera 100% telemàtica i telefònica, oferint atenció i seguiment a les persones usuàries del SAH, garantint l'acompanyament als casos i expedients oberts amb l'objectiu d'assessorar, tractar i vincular els homes al servei per evitar situacions de risc.

Així mateix, es va garantir l'atenció a parelles o exparelles, en cas necessari, com ja és habitual al SAH. Alhora, el servei també va oferir assessorament a la ciutadania i la coordinació amb la resta de serveis i dispositius municipals d'atenció a les situacions de violència masclista.

Com a conseqüència d'aquesta reorganització, el programa de sensibilització "Canviem-ho" va quedar aturat (no disponible) fins al 31 de juny de 2020. A partir d'aquesta data, el servei va tornar a funcionar de manera presencial i telemàtica amb especificitats que detallem a continuació, aspecte que va permetre reprendre l'activitat, tant pel que fa a l'horari d'atenció com per la reactivació del projecte "Canviem-ho".

L'activitat es duu a terme de la manera següent:

- **SAH-Atenció:** 60% presencial, que correspon a les hores dedicades a atenció, i 40% telemàtica, que correspon a les hores dedicades a gestió.
- **Prevenió/"Canviem-ho": 50% presencial i l'altre 50% telemàtica.**
- **Equip administratiu / recepció: 100% presencial.**

L'estat de suspensió, que és va allargar fins al 22 de setembre, ha generat un decrement generalitzat en les diverses línies d'intervenció, especialment en el "Canviem-ho" i el treball grupal, que es van veure aturats completament durant la situació d'emergència sanitària.

A la taula 8.2.15. es presenten les dades i, tot i haver-hi un decrement, aquest no és proporcional al temps i a la suspensió del servei, sinó que són menors, donada la intensificació del seguiment i l'atenció feta de manera telemàtica, que ha permès reduir les situacions de risc en els homes atesos.

Programa SAH Atenció

El Programa d'atenció a homes (SAH Homes) va adreçat a la població masculina més gran de 21 anys que viuen, treballen o estudien a la ciutat de Barcelona.

La intervenció que es porta a terme parteix de la voluntat dels homes de voler canviar i millorar les seves relacions personals per evitar l'ús de qualsevol tipus de violència.

Taula 8.2.15. Persones ateses per programa

Departament d'Atenció i Acol·lida per Violència Masclista, 2020

	2019	2020	% d'increment
SAH Homes ¹	375	337	-10,13
Homes	312	293	-6,09
Dones, (parelles o exparelles) entrevistades	63	44	-30,16
SAH Pares	53	59	11,32
SAH Joves	20	19	-5,00
Total de persones ateses presencialment	448	415	-7,37

1. El valor corresponent a l'any 2019 ha estat actualitzat.

Taula 8.2.16. Sol·licituds d'atenció al SAH

Departament d'Atenció i Acol·lida per Violència Masclista, 2020

	2019	2020	% d'increment
SAH Homes	282	246	-12,77
SAH Pares	21	12	-42,86
SAH Joves	12	27	125,00
Total	315	285	-9,52

Activitats fetes al SAH

Les atencions s'extreuen de les entrevistes fetes pels professionals amb els homes. La mitjana d'entrevistes d'una persona usuària del servei és de cinc.

Taula 8.2.17. Entrevistes i sessions fetes al SAH

Departament d'Atenció i Acol·lida per Violència Masclista, 2020

	2019	2020	% d'increment
Entrevistes o atencions individuals (acollida, tractament i seguiment)	1.753	1.839	4,91
Homes i dones	1.437	1.480	2,99
Pares	210	177	-15,71
Joves	106	182	71,70
Atencions grupals (sessions)	126	61	-51,59
Sessions grupals Homes	104	46	-55,77
Sessions modulars Homes	22	15	-31,82

Projecte de prevenció "Canviem-ho. Homes per l'equitat de gènere"

El 2020 s'han seguit mantenint els mateixos projectes i s'ha apostat per organitzar-los anualment per facilitar-ne la gestió. Aquest projectes han estat actius de l'1 de gener al 14 de març i del 22 de setembre al 31 de desembre.

Projectes de desenvolupament

- **Grups d'homes per una paternitat responsable, activa i conscient.** L'any 2020 s'han organitzat 4 grups i s'han fet 24 sessions amb 101 participants.
- **Centres de menors del CSSBcn.** El 2020 s'han consolidat els espais d'assessorament i s'han iniciat tallers en matèria de relacions afectives i sexualitat.
- S'ha continuat 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.
- **Làbora.** Es van iniciar reunions de detecció de necessitats i de diàleg interprofessional amb les tècniques del programa Làbora de l'Ajuntament de Barcelona per iniciar grups d'homes a l'atur des de la perspectiva de gènere i la promoció de la corresponsabilitat i de models de masculinitat diversos.
- **CEAR.** Es va iniciar el disseny d'una prova pilot a partir d'una experiència de taller feta el 2020. Aquest projecte cerca oferir, de forma regular, un espai d'intercanvi cultural i amb perspectiva de gènere per a persones refugiades en situació d'asil, de manera que es treballi el xoc cultural en clau de gènere.
- **Grup socioeducatiu.** El "Canviem-ho" s'ha implicat en l'execució dels grups socioeducatius del SAH Atenció, de manera que al projecte es fa tàndem amb un tècnic del SAH Atenció i un del "Canviem-ho"/Prevenció.

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 8.2.18. Accions de sensibilització

Departament d'Atenció i Acol·lida per Violència Masclista, 2020

	2019	2020	% d'increment
Accions			
Unitats anuals	23	33	43,48
Assistents	1.792	1.056	-41,07
Homes	973	370	-61,97
Treball grupal (tallers i intervenció grupal)			
Unitats anuals	35	17	-51,43
Sessions anuals	111	48	-56,76
Assistents (usos)	1.513	367	-75,74
Homes	1.306	496	-62,02

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 8.2.19. Grups de treball i formació a professionals

Departament d'Atenció i Acollida per Violència Masclista, 2020

	2019	2020	% d'increment
Sessions anuals	39	55	41,03
Assistents	731	607	-16,96

Actuacions i esdeveniments rellevants el 2020

L'any 2020 ha estat atípic pel context de pandèmia i per l'estat d'alarma decretat.

Les intervencions del SARA i la UTEH han estat centrades en la prevenció i atenció de persones víctimes de violència masclista en situació de confinament, així com a garantir la resposta immediata d'acolliment a les víctimes de violència masclista o tràfic d'éssers humans (TEH).

Durant el 2020 s'ha enllestit l'eina de detecció de víctimes de tràfic d'éssers humans amb finalitat d'exploració sexual. L'eina inclou 6 categories, 31 indicadors i 122 elements de mesura.

A finals del 2020, també s'han centrat esforços a reactivar el programa "Canviem-ho" i cercar l'espai adequat per al desenvolupament de les activitats del SAH.

Des del desembre del 2020, el SAH disposa d'un nou equipament al carrer del Marquès de l'Argentera, 23.

Durant l'estat d'alarma, es va crear un grup de treball transversal sobre violència masclista i seguretat en temps de covid-19, en el qual han participat diferents direccions de l'àrea (Direcció d'Innovació Social i Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI), de la gerència municipal (Direcció de Serveis de Gènere i Polítiques del Temps), i de la Gerència de Seguretat i Prevenció, amb la finalitat de, d'una banda, analitzar l'impacte de la pandèmia en les situacions de violència masclista en l'àmbit de la parella i familiar, i, d'altra banda, prevenir situacions de violència masclista en el context de les trucades d'emergència en comunitats de veïns i veïnes.

Reptes de futur per al 2021

Per a l'any 2021 es plantegen els reptes següents:

- Adequar, aprofundir i incrementar l'atenció en els serveis del Departament d'acord amb la nova llei de 17/2020, de modificació de la Llei 5/2008, del dret de les dones a erradicar la violència masclista.
- Posar en marxa el SARA de la comissió permanent de VM i seguretat començant pel Districte de Sant Martí com a pilot, i fer-ho extensiu a la resta de districtes de Barcelona.
- Consolidar la UTEH amb la internalització de les professionals tècniques i nou equipament per al servei.
- Elaborar el pla de formació i difusió de l'eina de detecció per a víctimes de TEH-FES.

- Aconseguir el desdoblament del SARA amb nou equipament i pla funcional.
- Consolidar i activar el projecte "Canviem-ho" al SAH.

Vacant

Cap del Departament d'Atenció i Acol·lida per Violència Masclista

Taula 8.2.20. Indicadors de producció dels serveis

Departament d'Atenció i Acol·lida per Violència Masclista, 2020

	2016	2017	2018	2019	2020	% d'increment 2016-2020
SARA						
Dones ateses (víctimes principals de la VM)	1.673	1.570	1.491	1.345	1.076	-35,68
Persones ateses per via d'urgència (casos)	252	177	148	175	155	-38,49
Infants i adolescents atesos directament	304	261	352	376	254	-16,45
Acolliments i allotjaments en recursos residencials						
Persones acollides d'urgència ¹	270	295	279	215	191	-29,26
Persones acollides de llarga estada ¹	219	161	152	228	201	-8,22
Persones acollides d'autonomia ¹⁻²	35	38	61	88	119	240,00
SAH						
Homes atesos presencialment	154	156	216	312	293	90,26
Dones (parelles o exparelles) entrevistades	47	64	74	63	44	-6,38
Pares atesos presencialment	22	21	51	53	59	168,18
Joves atesos presencialment	15	13	21	20	19	26,67
UTEH						
Dones ateses	-	89	133	176	242	171,91
Dones trans	-	16	10	13	17	6,25
Homes	-	4	10	21	18	350,00
Unitats familiars amb assessorament jurídic especialitzat	-	19	12	17	14	-26,32

1. Inclou tant dones com infants i adolescents.

2. Abans del 2016 s'englobava dins de llarga estada.

Els indicadors que no tenen disponible el valor del 2016 fan la comparativa d'increment amb el primer valor disponible.

8.3.

Departament de Promoció dels Drets de les Dones i LGTBI

■ Missió

La missió del Departament és el disseny, l'impuls, la coordinació i/o la gestió, i l'avaluació de les actuacions municipals adreçades a la promoció dels drets de les dones i a la promoció de drets per a la diversitat sexual i de gènere.

■ Entorn

Desenvolupa les accions de promoció de drets de les dones i LGTBI incloses en els plans municipals següents:

- Pla per a la justícia de gènere 2016-2020, i
- Pla per a la diversitat sexual i de gènere 2016-2020.

Aquests plans es regulen sota el marc legal següent:

- Llei 11/2014, de 10 d'octubre, per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per a erradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia.
- La Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes, per tal d'avançar en la planificació de les polítiques públiques amb perspectiva de gènere.
- La Llei 5/2008, del dret de les dones a erradicar la violència masclista.
- La Carta de Ciutadania, Carta de Drets i Deures de Barcelona (2010) i a la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat.

A finals de l'any 2020 es van aprovar altres legislacions que afecten els plans i programes que es desenvolupen des del Departament, en concret, les següents:

- Llei 19/2020, de 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació.
- Llei 17/2020, de 22 de desembre, de modificació de la Llei 5/2008, del dret de les dones a erradicar la violència masclista. Identificador.

■ Recursos

La taula següent mostra la liquidació del pressupost 2020 del Departament.

Taula 8.3.1. Liquidació del pressupost

Departament de Promoció dels Drets de les Dones i LGTBI, 2020

Capítol	(€)	%
Personal	884.021,60	55,59
Béns i serveis	145.923,63	9,18
Transferències corrents	560.427,52	35,24
Total	1.590.372,75	100,00

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

En quant als recursos humans el Departament està integrat per quatre dones amb una edat mitjana de 52,5 anys.

■ Activitat

Programa LGTBI

Centre LGTBI de Barcelona

El Pla municipal per a la diversitat sexual i de gènere 2015-2020 establia entre els seus objectius prioritaris “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. La gestió del centre la duu a terme la Plataforma d'Entitats LGTBI de Catalunya mitjançant un conveni de gestió cívica de caràcter bianual, prorrogable fins a un màxim de dos anys. El 4 de juny de 2020 la Comissió de Govern va aprovar la pròrroga de l'esmentat acord de gestió cívica per al període comprès entre l'1 de juny de 2020 i el 31 de maig de 2022.

El Centre LGTBI de Barcelona és, per tant, el centre municipal de referència en l'àmbit LGTBI que té com a objectiu oferir informació, serveis i programes per fomentar l'accés al dret efectiu a la diversitat sexual i de gènere i la prevenció i erradicació de les LGTBI-fòbies. El Centre disposa dels serveis i programes següents:

- Serveis d'atenció directa 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 sociosanitària
 - Servei d'atenció a persones trans i intersexuals
- Programació permanent d'activitats culturals, artístiques i de sensibilització per a la promoció dels drets LGTBI i la prevenció de les situacions de discriminació per raó d'identitat i/o expressió de gènere i orientació sexual.
- Programa de suport a col·lectius, grups i entitats 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, de titularitat del Casal Lambda, obert a la ciutadania.

Demandes d'informació

El còmput de demandes d'informació de l'any 2020 ha estat de 2.144, de les quals 743 (34,6%) de manera presencial i 1.401 (65,4%) per correu o telèfon. Si ho comparem amb l'any 2019 on es van recollir 3.158 demandes d'informació, el 47,3% presencials i el 52% per via telemàtica, podem concloure que s'observa una davallada en les demandes d'informació del 32% entre l'any 2020 i el 2019. Aquesta situació és deguda a l'excepcionalitat de l'any 2020 amb un llarg període de tancament del Centre per motiu de la pandèmia i del confinament, i amb una represa en horari reduït i presencialitat molt limitada.

Servei d'acollida individual i familiar

El Servei d'acollida del Centre és el sistema de primera atenció que s'inicia amb una entrevista amb treballadora social del Centre. Aquesta coordina un equip professional format per una psicòloga generalista, una altra d'especialitzada en temes trans i un jurista. El seguiment dels casos i acompanyament de les persones usuàries a altres serveis de l'Administració o d'entitats especialitzades és també a càrrec de la treballadora social.

El Servei ha atès 353 persones, un 14% més que el 2019. El 21% dels casos es van produir durant els mesos de tancament del centre a causa de la situació epidemiològica (14 de març - 14 de juny), etapa durant la qual el Centre va articular un dispositiu telemàtic d'atenció en coordinació amb les entitats i els serveis socials de l'Ajuntament.

Les peticions d'ajut per cobrir necessitats bàsiques han augmentat un 126% en un any.

L'aïllament social provocat per les mesures de distanciament i els problemes de convivència en l'àmbit familiar fan que es quadrupliquin les demandes presentades per menors d'edat durant tot el 2020. Aquest creixement exponencial s'explica per l'augment de les necessitats d'acompanyament i socialització durant el confinament, una etapa en què moltes persones joves LGTBI han hagut de viure sense la seva xarxa de suport habitual i en un entorn que, en alguns casos, pot resultar hostil.

El grup d'edat majoritari ha estat, per segon any, el de 31 a 40 anys, que ha suposat el 27% de les atencions, seguit de les persones de 18 a 25 anys (20%), el de 41 a 50 anys (17%), de 26 a 30 (15%), de 51 a 65 (12%), menors (8%) i més grans de 65 anys (1%). D'altra banda, l'estudi del perfil d'usuàries per identitat de gènere permet copsar com quasi la meitat dels casos atesos van ser homes cis (45%), seguits de dones cis (23%), dones trans (16%), homes trans (12%), persones no binàries (3%) i de gènere fluid (1%). D'un any per l'altre, cal destacar l'augment de casos d'homes trans, que es dupliquen, i d'homes cis, que augmenten un 23%.

Activitats

El 2020 va començar amb una roda de premsa de balanç dels principals indicadors del 2019, la celebració del primer aniversari del Centre LGTBI (en la qual van participar 9.700 persones), i l'organització d'un primer cicle trimestral d'activitats dedicat a la interculturalitat LGTBI.

A partir del 14 de març, amb la declaració de l'estat d'alarma, les activitats es van traslladar a l'àmbit digital per seguir en contacte amb la ciutadania tot i les restriccions sanitàries. Durant el confinament, l'equip del Centre es va adaptar ràpidament i va organitzar una programació d'entrevistes i converses a Instagram.

Programació Online: El Centre des de Casa

Amb el programa El Centre des de Casa s'ha realitzat una programació de qualitat sobre diversitat sexual i de gènere a través de les xarxes socials.

S'han fet 22 activitats a través d'Instagram LIVE, vídeos en directe amb una entrevista en profunditat i la possibilitat de participació del públic.

També s'han programat activitats en dates assenyalades. Aquestes són normalment acompanyades per una campanya en línia de visibilització, que és popularitzada mitjançant hashtags.

Entre les activitats realitzades entre el període de confinament, del 16 de març al 31 de maig, destaquen les següents:

- **El Dia de la Visibilitat Trans** (31 de març):
 - Campanya a les xarxes pel Dia de la Visibilitat Trans, #Transvisiblesdesdecasa.
 - Sant Jordi des de Casa. Campanya per Twitter i Instagram de recomanació de llibres on una vintena de personalitats del món literari LGTBIQ+ fan vídeos recomanant llibres LGTBIQ+.
 - 26 d'abril: Dia de la Visibilitat Lèsbica: Campana per Twitter i Instagram amb els hashtags #bollosencasa #bollosacasa. Alta participació en les històries.
 - Dia Internacional contra l'LGTBI-fòbia (17 de maig)

Les nostres d'activitats en línia han estat seguides per una mitjana de 41 espectadors/ores amb un total de 5.191 espectadors/ores.

Posteriorment, coincidint amb la represa de l'activitat, es van adaptar les instal·lacions per fer-hi retransmissions en directe, un canvi tecnològic sobre el qual ha pivotat bona part de la programació durant la resta de l'any i que s'ha posat, també, a disposició d'entitats i grups per facilitar la seva activitat en aquest nou context. La infraestructura introduïda ha permès combinar la realització d'actes híbrids amb aforaments reduïts amb d'altres totalment telemàtics, en funció de la situació sanitària.

Sumant els actes propis, els organitzats per entitats residents i els d'altres associacions usuàries, el Centre LGTBI ha allotjat durant l'any 2020 379 activitats, un 25% menys que l'any 2019. Aquesta davallada respon a la dificultat que han tingut moltes entitats per mantenir regularment la seva programació, que en molts casos té un important component social i relacional.

Malgrat el període de confinament, l'ús de la tecnologia per a realització en *streaming* ha permès que el Centre ampliés la seva programació fins a arribar a 29.506 persones, 8.941 persones més que l'any 2019.

Taula 8.3.2. Programació d'activitats

Departament de Promoció dels Drets de les Dones i LGTBI, 2020

	2019	2020	% d'increment
Centre LGTBI	63	106	68.25
Entitats residents	212	149	-29.72
Altres entitats	228	124	-45.61
Total	503	379	-24.65

Centre de Documentació Armand de Fluvià

Han sol·licitat l'ús del servei 98 persones durant el 2020: 66 de manera presencial i 23 per correu o telèfon. S'han ingressat 147 nous documents i s'han fet 150 consultes.

Servei de comunicació

En l'àmbit de la comunicació, l'objectiu inicial de l'any 2020 era consolidar els principals eixos d'actuació, serveis i programes de l'equipament, donant continuïtat a les accions de comunicació realitzades durant el 2019 i potenciant el coneixement / notorietat del Centre LGTBI entre nous perfils de persones usuàries.

L'estratègia per aconseguir-ho ha estat la creació de sinergies i col·laboracions amb altres serveis municipals, iniciatives culturals i cíviques de la ciutat.

La irrupció de la covid-19 i l'afectació de la crisi sanitària a l'activitat presencial, però, van obligar a reformular el seguit d'accions previstes. Davant d'aquest nou escenari, ha calgut prioritzar la comunicació digital, a través de les xarxes socials i el web, i treballar per dissenyar activitats a distància que facilitessin el contacte del Centre LGTBI amb la ciutadania.

Es per això que el centre va desenvolupar el programa telemàtic "El Centre LGTBI des de casa", al qual fèiem referència, i la commemoració de diferents efemèrides, sempre en format digital, com són Sant Jordi, el Dia de la Visibilitat Lèsbica i el Dia Internacional contra l'LGTBI-fòbia.

Des de finals de maig també s'ha treballat en la campanya de comunicació de la represa d'activitat, presencial, prevista per a mitjans de juny, en diferents fases seqüencials, acompanyada d'una nova identitat gràfica, més moderna, àgil i colorista.

Els canals digitals del Centre LGTBI (web i xarxes socials) han tingut un protagonisme fonamental en aquests primers mesos de l'any arran del confinament. Aquests són els principals indicadors i mètriques:

- La relació de visites al web durant l'any 2020 ha estat la següent:
 - Visites des de mòbils i tauletes: 26.997
 - Durada mitjana de la visita: 2
 - Visitants únics: 28.678
 - Pàgines vistes: 82.486
 - Visites (sessions): 64.814

Si ho comparem amb les dades de l'any anterior decauen les visites gairebé a la meitat durant el període del primer semestre de l'any, coincidint amb el confinament, i augmenta en la segona part de l'any, amb presencialitat restringida però amb activitat sostinguda.

- Si observem l'ús de les xarxes socials, podem veure que Twitter i Instagram destaquen molt sobre l'ús de Facebook:
 - Facebook: 24.167
 - Twitter: 65.909
 - Instagram: 62.050

L'impacte de comunicació és de 894.589,75 euros, segons la valoració externa d'una empresa especialitzada en *clipping*, que recull totes les aparicions en mitjans de comunicació del Centre i valora el cost que hauria suposat pagar aquestes insercions en premsa i mitjans.

Pel que fa a la relació amb els mitjans de comunicació, s'han realitzat una quarantena d'entrevistes durant l'any 2020. A més, es col·labora regularment amb emissores de ràdio i televisió com ara: Onda Cero, Ràdio 4 (programa *Plurals i singulars*), UAB Ràdio, Agència EFE, Europa Press, TVE, Betevé, ACN, XTLV, BCNews i TV3; hi ha una col·laboració setmanal a l'agenda d'Orgull Ràdio.

Accions de promoció de drets LGTBI

Decret del “nom sentit”

El 22 d'octubre de 2020, es va aprovar el Decret d'Alcaldia **“Pel qual es garanteix el dret de les persones transsexuals i transgènere i les persones intersexuals a ser tractades i anomenades d'acord amb el nom i el gènere amb els quals s'identifiquen”** (anomenat el “decret del nom sentit”).

Aquest decret té com a objectiu establir un criteri comú per a tot el consistori que permeti que les persones transsexuals, transgènere i intersexuals, que així ho desitgin, puguin ser tractades i anomenades amb el “nom sentit” i el gènere amb el qual s'identifiquen. A excepció d'aquells tràmits que formin o hagin de formar part d'un procediment administratiu formalitzat o que tinguin implicacions jurídiques de caràcter oficial, on caldrà fer constar les dades que figurin al document oficial d'identitat.

Aquest dret es pot exercir en qualsevol moment, sense la presentació de cap mena de documentació addicional, ni mèdica, ni psicològica, ni de cap altre tipus que acrediti la seva condició de gènere, i es pot exercir en qualsevol moment. En cas dels menors d'edat es requerirà la signatura del seu o de la seva representant legal. Si la persona menor d'edat té més de 12 anys, caldrà també la seva signatura.

El seu contingut recull el següent:

- Les instàncies, les sol·licituds i els formularis municipals, tant escrits com electrònics, hauran d'incorporar el camp “Nom sentit”, a continuació del camp destinat a indicar el nom que consta en la documentació oficial de la persona sol·licitant.
- Els formularis i models de sol·licitud municipals on es reculli la variable sexe/identitat de gènere inclouran els camps següents: home, dona, no.

“Protocol d'actuacions davant situacions de discriminació per LGTBI-fòbia”

L'Ajuntament el 17 de maig, va posar en marxa un **“Protocol d'actuacions davant situacions de discriminació per LGTBI-fòbia”**, elaborat pel Departament de Drets de Ciutadania i el Departament. El present protocol neix de la necessitat de coordinar els diferents actors i circuits, tant públics com privats, que la ciutat de Barcelona té a disposició per tal de fer front a les situacions de discriminació per raons d'LGTBI-fòbia.

L'objecte d'aquest document és detallar el circuit que cal seguir en l'abordatge de les situacions detectades de discriminació i/o vulneració de drets per orientació sexual, identitat de gènere i/o expressió de gènere entre els principals agents implicats: l'Oficina per la No Discriminació (OND), el Centre LGTBI de Barcelona, i el Centre d'Urgències i Emergències de Barcelona (CUESB) de l'Ajuntament de Barcelona i les entitats actives en la detecció, atenció i acompanyament a aquestes vulneracions de drets, com ara l'Observatori contra l'Homofòbia (OCH).

El seu objectiu és articular l'atenció, acompanyament, anàlisi i assessorament en relació amb situacions de discriminació per motius d'orientació sexual, identitat i/o expressió de gènere (LGTBI-fòbica) per tal que la persona que les ha patit o les pateix pugui superar les situacions d'abús o violència i reparar el dany i les conseqüències personals, laborals, familiars i socials que hagi tingut.

El objectius específics són els següents:

- Acompanyar les persones que han patit situacions de discriminació per motius d'orientació sexual, identitat i/o expressió de gènere LGTBI-fòbia.
- Proporcionar informació detallada sobre els recursos i els procediments que faciliten la resolució de la situació.
- Assessorar des d'un punt de vista jurídic i oferir atenció psicosocial a les persones que han viscut situacions de discriminació.
- Intervenir oferint la facilitació del procés entre les parts implicades quan es produeix un conflicte discriminatori.
- Promoure i potenciar la capacitat sancionadora municipal en relació amb les actituds i les accions discriminatòries a la ciutat, dins del seu àmbit competencial i allà on el marc legal ho permet.
- Garantir la col·laboració, coordinació i treball en xarxa entre serveis públics i entitats.

Des del moment de la seva creació es va constituir la *Taula tècnica de seguiment del protocol d'actuacions davant situacions de discriminació per LGTBI-fòbia*, que es reuneix mensualment.

Actes de visibilització i reivindicació dels drets del col·lectiu LGTBI

Durant el 2020 els actes desenvolupats han estat els següents:

- **Dia Internacional de l'Holocaust.** "Acte de commemoració del Dia Internacional en memòria de les víctimes de l'Holocaust". Cerimònia del Record, amb representació d'entitats LGTBI (27 de gener).
- **Dia internacional contra l'LGTBI-fòbia.** Acte afectat per les restriccions sanitàries degut a la pandèmia per la covid-19. El vicepresident del CMLGTBI realitza la lectura del manifest de les entitats del Consell a la Rambla de Barcelona (17 de maig).
- **Dia Internacional de l'Orgull LGTBI** Acte marcat per les restriccions sanitàries a causa de la pandèmia (28 de juny).
 - Acte institucional a l'Ajuntament de Barcelona amb la Penjada del penó i parlaments de l'alcaldeessa i les entitats.
 - Les entitats organitzen una petita *performance* amb les banderes LGTBI a la plaça de l'Ajuntament i lectura del manifest.

Suport a entitats: Subvencions i convenis

Durant l'any 2020, dins la convocatòria general de subvencions per a activitats, serveis i projectes, s'ha mantingut el pressupost de 145.000,00 euros destinat a l'àmbit V. LGTBI.

El nombre de projectes ha estat 75 (augmentant lleugerament respecte al 2019), dels quals 53 han estat atorgats, xifra que representa un 70,7% dels projectes presentats.

La modalitat Wa. Sensibilització ciutadana i visibilització, es manté com l'opció majoritària i augmenta en nombre lleugerament: representa el 68% de les propostes.

Les altres dues modalitats Wb i Wc es mantenen en percentatges.

Xarxes i projectes de ciutats (locals i internacionals)

1. International the Rainbow Cities Network

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. Actualment, la xarxa Rainbow (RCN) està formada per 38 ciutats.

Des del 2016 se celebren trobades anuals per al desenvolupament de les polítiques públiques LGTBI i la suma de sinergies entre ciutats: el 2016 a Amsterdam, el 2017 a Ljubljana (Eslovènia), el 2018 a Barcelona, i el 2019 a Luxemburg.

El 2020 la trobada estava prevista a Bergen, però és cancel·lada per la situació d'emergència sanitària per la covid-19, però es va celebrar en format telemàtic abordant la situació sanitària global en relació amb els col·lectius LGTBI.

2. 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'LGTBI-fòbia, i que es coordini de manera col·laborativa i eficient.

Durant el 2020, a part de la sessió plenària anual, ha dut a terme els grups següents:

- Grup de Treball Ocupació i Col·lectiu Trans de la Xarxa de Municipis LGTBI de Catalunya.
- Grup de treball de metodologia d'intervenció als serveis d'atenció a la diversitat sexual i de gènere.
- Formació sobre diversitat sexual i de gènere organitzada per l'Ajuntament de Mataró en el marc de la xarxa.

Projecte Metròpolis: “Interseccionalidad en las políticas LGBTI metropolitanas”

Aquest projecte té com a objectiu produir coneixement de les diferents ciutats implicades sobre les respectives polítiques locals LGTBI des d'un enfocament interseccional i l'elaboració d'un manual de polítiques LGTBI interseccionals. Hi participen les ciutats de Berlín, Buenos Aires, Mèxic, Medellín, Montevideo i Barcelona.

Tot i que el seu desenvolupament va acabar el 2019 a Berlín, al llarg del 2020 s'ha estat treballant per impulsar una segona edició del projecte i s'ha dut a terme el *webinar*: “*Respuestas interseccionales para los colectivos LGTBI+ ante la COVID-19*”.

Participació en grups de treball interinstitucionals:

- Participació en el Grup de Treball Ocupació i Col·lectiu Trans de la Xarxa de Municipis LGTBI de Catalunya. Continuïtat d'aquest grup de treball que té la finalitat de promoure i millorar l'ocupació de les persones trans en els municipis de la Xarxa de Municipis LGTBI de Catalunya.

Resultats d'aquest treball:

- Grup de treball per a l'elaboració de la Guia per millorar l'ocupabilitat trans.
- Grup de treball per a l'elaboració de la Guia del protocol trans al lloc de treball.
- Comissió tècnica de la Xarxa d'Escoles i Instituts per a la No-discriminació.

- Inici de la participació en el Grup de Treball d'equitat de gènere a l'esport organitzat pel Consell Municipal de l'Esport.

Documentació especialitzada (informes i recerca)

L'any 2020 s'ha dut a terme l'actualització de la segona edició de la Guia Trans i s'ha elaborat la traducció al català de la "*Guía para la incorporación de la interseccionalidad en las políticas de diversidad sexual y de género*". Tanmateix, s'ha estat treballant per a l'edició de la "*Guia per abordar l'assetjament escolar heterosexista*", que es publicarà el 2021.

Promoció dels drets de les dones

Actes de promoció de drets

XXXIV Premi 8 de Març - Maria Aurèlia Capmany 2020

Sota el lema "Ecofeminisme i emergència climàtica", els premis 2020 han donat suport a projectes amb perspectiva de gènere, interseccional i protagonisme femení que ajudin a afrontar l'emergència climàtica i a desenvolupar accions ecofeministes a la ciutat. A la convocatòria s'hi van presentar 12 projectes.

L'acte de lliurament de premis es va celebrar el 29 de febrer a El Born Centre de Cultura i Memòria, amb una assistència de 280 persones.

El projecte guanyador del premi del jurat, guardonat amb 15.000 euros, es titula "*Xarxa de refugis climàtics i de cures des d'una perspectiva comunitària i ecofeminista*" i ha estat ideat pel Col·lectiu Punt 6 i el Barcelona Laboratory for Urban Environmental Justice and Sustainability (BCNUEJ-ICTA), de la UAB.

El premi del públic, atorgat per votació popular i reconegut amb 3.000 euros, ha estat per al projecte "*Teixim la xarxa de dones cosidores*", el projecte de la Xarxa de Dones Cosidores, amb el suport de la Cooperativa ETCS. Estratègies de transformació comunitària sostenible.

Durant l'acte, el públic ha pogut gaudir d'un diàleg entre l'activista i la cantant de hip-hop feminista Ana Tijoux i la seva mare, la sociòloga María Emilia Tijoux, moderat per Montse Santolino, així com d'una actuació de la Coral Sant Medir amb percussió corporal.

Concert de l'activista i cantant Ana Tijoux

Compositora, arranjadora i guanyadora d'un Grammy Llatí, participa freqüentment en campanyes contra la desigualtat i l'opressió al món. Al concert, que es va celebrar el 29 de febrer a la plaça Comercial davant del Born, hi van participar més de 1.000 persones.

Marató d'il·lustradores

L'acció es va dur a terme el diumenge 1 de març a la Fabra i Coats i va ser coordinada pel col·lectiu Femiñetas.

A la marató hi van participar 9 il·lustradores de renom a la ciutat: Lola Vendetta, Rocío Quillahuamán, María Pichel, Bellina, Zinteta, Daniela Efe, Catalina Parra, Pnitas i Carmela Caldart.

Durant la jornada, el públic assistent (més de 500 persones) va poder contemplar com les nou il·lustradores duien a terme la producció simultània de 8 idees relacionades amb l'ecofeminisme. També, es van oferir dos tallers de *guerrilla comunicatives* per a la realització de mems i fanzins ecofeministes.

L'acte va acabar amb un diàleg obert amb públic, amb les il·lustradores, i un concert d'Asmâ Hamzaoui amb el seu grup Bnat Timbouktou.

Taula rodona “Dones defensores de la vida, defensores del territori”

La taula rodona es va celebrar l'11 de març a la Bonne, amb la participació de dones activistes i feministes que lideren accions de compromís i lluita comunitària a l'Amèrica Llatina contra les violències exercides en la imposició d'interessos contraris a la vida i el benestar de les comunitats: Alicia Cuetia (Colòmbia), Lucha Castro (Mèxic) i Lolita Chávez (Guatemala), amb Betty Puerto com a moderadora.

Taula d'experiències ecofeministes a la ciutat

El 18 de desembre es va celebrar per mitjans virtuals la taula rodona d'experiències ecofeministes a la ciutat de Barcelona per plantejar i debatre problemes que ens afecten des d'una perspectiva ecofeminista, partint de tres eixos concrets: com ens movem, com ens alimentem i quins residus generem.

Hi van participar Blanca Valdivia (Col·lectiu Punt 6), Eva Vilaseva i Berta Vidal (Supermercat Cooperatiu i Participatiu de Barcelona i Food Coop BCN) i Rosa García (Rezero), amb Ramona Fernández (Sindillar/Sindihogar) com a moderadora.

IV Premi Joves Creadores

Els premis Joves Creadores estan impulsats per l'Institut de Cultura de Barcelona (ICUB) i la Direcció de Feminismes i LGTBI, en el marc d'un conveni de col·laboració amb el Centre de Cultura de Dones Francesca Bonnemaïson, amb la finalitat d'incentivar la producció i la creació audiovisual entre les dones joves de la ciutat.

En l'edició 2020, sota el lema “Les nostres cases”, la convocatòria ha estat dedicada a posar la temàtica al centre de les nostres cases com a espai físic i simbòlic i, amb elles, les cures que hi desenvolupem per sostenir-nos, a nosaltres mateixes i a les persones que ens hi acompanyen; el projecte guanyador va recaure en el documental de Júlia Riq que retrata la tasca de les dones-guarda als refugis de muntanya del Pirineu català. D'altra banda, les membres del jurat compost per Alba Cros, Alba Bosch Duran, Matilde Albarracín Soto, Núria Aidelman i Heidi Ramírez, han decidit fer menció especial a la proposta “Cobertes” de Carmen Molina, la qual vol donar a conèixer l'espai d'aixopluc “Metzineres”, i al projecte “Hasta en mis sueños” de Sarai Rua, que aborda la necessitat i la pèrdua de l'habitatge des de la recerca de diferents narratives.

V Premi Jove de Còmic Sant Martí per a la prevenció i erradicació de les violències masclistes

Impulsat pel Districte de Sant Martí en col·laboració amb la Direcció de Feminismes i LGTBI, el premi 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.

Poden participar en aquest concurs joves i adolescents que visquin, estudiïn o treballin a la ciutat de Barcelona, i que tinguin fins a 25 anys, repartits en la categoria A, de 16 a 25 anys, i la categoria B; per a menors de 16 anys.

Des de l'any 2018 la convocatòria es duu a terme amb una periodicitat bianual, per tal de potenciar els tallers de prevenció de violència a través del llenguatge del còmic, que es duen a terme, en paral·lel a la convocatòria, als centres educatius del districte.

El 6 de març de 2020 es va dur a terme l'acte de presentació de la cinquena edició del premi, a l'Espai Jove la Fontana, juntament amb un tast de tallers de sensibilització i l'elaboració d'un mural a càrrec de la il·lustradora Clara Tanit Arqué.

La V edició però es va veure suspesa per a la declaració de l'estat d'alarma el 14 de març. En edicions anteriors s'havien presentat a la convocatòria entre 30 i 80 obres.

El 2020, malgrat l'esforç realitzat per l'associació Trama, que coordina l'acció, i l'equip tècnic per tornar a posar en marxa la convocatòria al mes de juny, el premi es va haver de declarar desert, ja que només es van presentar dues obres artístiques per a la categoria A.

Tot i així, cal destacar que al llarg del procés de preparació de la convocatòria van participar en els tallers de sensibilització i prevenció de violència masclista 337 alumnes dels centres educatius del districte.

Projecte “Constructores de ciutat: La lluita pels drets de ciutadania”

Aquest projecte té com a finalitat 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.

Es tracta d'un projecte participatiu, que s'ha desenvolupat des del 2018 i fins ara als tres districtes de la franja Besòs. Gràcies a la historiadora Isabel Segura, dones de cada un dels districtes han participat en la recerca sobre la temàtica, acabant amb l'edició d'una publicació.

L'any 2019 es va dur a terme el procés participatiu al Districte de Sant Martí, i durant el 2020 s'ha desenvolupat el procés de producció del llibre *Constructores de ciutat de Sant Martí*, que veurà la llum el 2021.

Suport a projectes transversals amb perspectiva de gènere als districtes

Enguany s'ha donat suport al projecte “Empodera l'escena”, “FemArt”, el Districte d'Horta-Guinardó, un procés participatiu amb dones artistes del districte per a la creació del Catàleg de dones creadores.

Suport a entitats: subvencions i convenis

- Dins l'àmbit Dones de la convocatòria general de subvencions per a activitats, serveis i projectes a la ciutat de Barcelona 2020, s'han destinat 379.000,00 €, distribuïts en tres programes: desigualtats econòmiques, violències masclistes, i participació política de les dones i dels moviments feministes.

Enguany s'han presentat a la convocatòria 166 projectes, un nombre lleugerament inferior a l'any 2019, i s'han pogut atorgar el 50% del total dels projectes presentats. Dels 166 projectes, un 42% corresponien a noves propostes i, d'aquestes se n'han pogut aprovar un 24%; el 76% restant són projectes de continuïtat. Observem, doncs, des del 2020 una tendència a la presentació de nous projectes que té una correlació amb l'increment a la ciutat de grups i col·lectius vinculats a la defensa dels drets de les dones i a l'interès en les entitats del tercer sector d'introduir la perspectiva de gènere en l'abordatge dels projectes. Aquest fet s'ha traduït en un augment d'un 47% de nous projectes subvencionats en els últims dos anys (el 2020 van representar un 23%).

La modalitat Fb Atenció i prevenció de violència vers les dones es manté com l'opció majoritària on es presenten el 59% de les propostes, i concentra els projectes d'atenció i prevenció de la violència masclista, amb puntuacions més altes, obtenint un 73% del total de finançament.

Es manté el nivell de qualitat dels projectes presentats: amb la dotació pressupostària actual, els 82 projectes que hem pogut finançar han obtingut una puntuació d'entre els 6,97 punts i els 8,40 punts.

- També s'han atorgat les següents subvencions extraordinàries per al desenvolupament dels projectes següents:
 - “Juntes i diverses som més fortes. Per una vida digna, sense precarietats i lliure de violències”, de l'Associació Ca la Dona. El projecte té com a finalitat realitzar accions conjuntes de sensibilització, adreçades al conjunt de la ciutadania, per a la denúncia de qualsevol forma de vulneració de drets de les dones i les violències viscudes. El cost del projecte és de 34.000,00 euros, i la subvenció atorgada de 31.050,00 €.
 - “Actuem contra les violències masclistes; Acció integral per a la prevenció i l'erradicació de les violències masclistes a la ciutat de Barcelona 2020” de Plataforma Unitària contra les Violències de Gènere. Les activitats del projecte volien contribuir a la sensibilització i prevenció de les violències masclistes a la ciutat de Barcelona, per tal d'avançar en la

construcció d'un model de ciutadania igualitari. El cost total del projecte és de 51.137,00 € i la subvenció atorgada és de 20.300,00 €.

Participació

Consell Municipal LGTBI de Barcelona

El Consell Municipal LGTBI (en endavant CMLGTBI), com a òrgan consultiu i de participació, duu a terme sessions plenàries, comissions permanents i grups de treball anuals amb la finalitat de promoure espais de participació per a l'abordatge dels temes rellevants sobre diversitat sexual i de gènere (LGTBI), per al debat sobre l'aplicació de les polítiques públiques LGTBI amb la finalitat de visibilitzar, sensibilitzar i treballar per la defensa dels drets LGTBI, lluitar contra l'LGTBI-fòbia i interpel·lar també tota la ciutadania que se senti orgullosa i lliure en les seves diversitats.

Com cada any, a més, va promoure la participació i va col·laborar en l'organització d'actes de reivindicació i lluita dels drets de les persones LGTBI.

Cal destacar que l'emergència sobrevinguda per la pandèmia de la covid-19 ha alterat la previsió del calendari del CMLGTBI i n'ha condicionat el desenvolupament, l'organització de les sessions i actes i la metodologia, de manera que s'han passat a fer en línia tots els espais de participació i s'han reduït les accions en la commemoració dels actes anuals LGTBI.

L'any 2020 no es va poder aprovar el calendari del CMLGTBI previst al gener degut a la pandèmia que va modificar la previsió.

Es va poder realitzar una permanent al mes d'abril i un plenari al desembre. I va créixer el nombre de sessions dels grups de treball via telemàtica. Es va crear un grup de treball relacionat amb la situació d'emergència i les conseqüències en els col·lectius LGTBI.

Grup de Treball Reglament intern del CMLGTBI (va acabar el gener del 2020).

La finalitat d'aquesta comissió era revisar el reglament intern per adaptar-lo a l'estructura i continguts del nou Reglament general de ciutadania.

El document proposat de nou reglament intern del Consell Municipal LGTBI està previst debatre'l en la primera Permanent del 2021 i aprovar-lo en el Plenari previst el 2021. I vam tenir el suport i assessorament del Departament de Democràcia Activa.

GDT Propostes LGTBI per a situacions de vulnerabilitat agreujades per la covid-19 (dues sessions: 7 i 27 de maig)

Es va crear amb la finalitat de recollir el contingut derivat de l'expertesa de les diferents organitzacions i la valoració de les necessitats detectades durant el confinament i sobretot la previsió futura donada la situació de pandèmia i el procés llarg que es visibilitzava iniciat el març del 2020.

D'aquesta comissió es va elaborar un informe de diagnòstic sobre les necessitats detectades dels col·lectius LGTBI en situació de vulnerabilitat agreujada per la covid-19 i es va confeccionar un segon document de propostes per fer front a l'emergència per la covid-19 que es va elevar al Pacte per Barcelona.

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.

A partir del 14 de març de 2020 la dinàmica del Consell es va veure afectada per la declaració de l'estat d'alarma, i va obligar a reajustar el calendari de les sessions, que van passar a ser virtuals; l'esforç del Consell de les Dones es va centrar en el diagnòstic de l'impacte de gènere de la covid-19. Entre els temes tractats, destaquen els següents:

- Acció municipal i perspectives de futur en relació amb l'impacte de la covid-19 sobre les dones de la ciutat.
- Informació sobre la convocatòria de subvencions de l'Estratègia de feminització de la pobresa i convocatòria de la Taula de Feminització de la Pobresa, a càrrec de la Direcció de Serveis de Gènere i Polítiques del Temps.
- Creació d'un nou grup de treball *ad hoc* que reculli les demandes, diagnòsis i propostes de les entitats i membres del Consell de Dones, a curt, mitjà i llarg termini en relació amb l'impacte de gènere en el context de la covid-19.
- Participació del Consell de les Dones en el Pacte per Barcelona.
- Repriorització de l'acció municipal en polítiques de gènere, a curt i mitjà termini, per part de la presidència.
- Presentació de l'estudi "Eines i mesures per un àmbit cultural lliure de violències masclistes": informació de l'elaboració del Protocol sobre Violència Masclista a l'entorn laboral per a entitats culturals, a càrrec de La Bonne, Centre de Cultura de Dones Francesca Bonnemaison.

Els grups de treball del Consell són els següents:

- Grup de treball territorial: Anàlisi de les realitats dels territoris i dels consells de dones de districtes.
- Grup de treball sobre violències masclistes: presentació, debat i recollida de propostes en relació amb el comunicat elaborat per les entitats del grup de treball: Les dones no podem esperar més.
- Grup de treball Impacte de gènere en context covid-19: informació sobre els principals punts diagnòstics i propostes del document: Anàlisi i propostes de les entitats i grups de dones, feministes per a les polítiques municipals covid-19, elaborat per la Direcció de Serveis de Gènere i Polítiques del Temps.

■ Actuacions i esdeveniments rellevants el 2020

- L'aprovació del Decret d'Alcaldia del 22 d'octubre de 2020 "pel qual es garanteix el dret de les persones transsexuals i transgènere i les persones intersexuals a ser tractades i anomenades d'acord amb el nom i el gènere amb els quals s'identifiquen".
- La posada en marxa del "Protocol d'actuacions davant situacions de discriminació per LGTBI-fòbia" i la taula tècnica de seguiment.
- La consolidació del Centre LGTBI de Barcelona, com a servei municipal de referència per a la diversitat sexual i de gènere.

■ Reptes de futur per al 2021

- Dur a terme l'avaluació del Pla per a la diversitat sexual i de gènere, i generar el procés participatiu per a l'elaboració del segon Pla, d'una perspectiva transversal i interseccional.
- Avançar en la millora del Centre LGTBI de Barcelona, com a servei de referència en l'àmbit LGTBI, que permeti millorar l'acord de gestió cívica que regula la seva gestió.
- Iniciar el desplegament d'accions de promoció de drets per a la diversitat sexual i de gènere en l'àmbit de districtes.

- Consolidar la implementació del Protocol per a l'atenció de les situacions d'LGTBI-fòbia, amb la incorporació de nous actors.
- Elaborar el protocol de transició de gènere en la corporació municipal.
- Facilitar eines per a l'abordatge de l'assetjament heterosexista a les escoles.
- Elaborar eines per a l'abordatge de les situacions de violència de gènere entre persones LGTBI amb relacions sexoafectives.
- Elaborar i aprovar els nous reglaments del consell de participació de dones i LGTBI, promovent la incorporació de nous grups i col·lectius amb tota la seva diversitat.
- Crear eines i actualització dels recursos pedagògics i de sensibilització de drets de les dones i LGTBI.
- Mantenir les convocatòries de promoció de drets de les dones: premi 8 de Març - Maria Aurèlia Capmany, premi Joves Creadores, Premi Jove de Còmic Sant Martí per a la prevenció i erradicació de les violències de gènere, augmentant-ne el nivell de participació.

Olga Arisó i Sinués

Cap del Departament de Promoció dels Drets de les Dones i LGTBI

Taula 8.3.3. Indicadors de producció dels serveis

Departament de Promoció dels Drets de les Dones i LGTBI, 2020

	2016	2017	2018	2019	2020	% d'increment 2016-2020
Subvencions convocatòria ordinària						
Dona						
Import (€)	270.000,00	480.000,00	379.000,00	379.000,00	379.000,00	40,37
Atorgades	71	87	85	91	86	21,13
LGTBI (W)						
Import (€)	100.000,00	145.000,00	145.000,00	145.000,00	145.000,00	45,00
Atorgades	36	43	49	52	53	47,22
Centre LGTBI¹						
Persones ateses al servei d'atenció i acollida	-	-	-	309	353	14,24
Activitats realitzades	-	-	-	503	379	-24,65
Persones participen a activitats organitzades	-	-	-	20.565	29.506	43,48

1. El Centre LGTBI va obrir al gener del 2019.

Els indicadors que no tenen disponible el valor del 2016 fan la comparativa d'increment amb el primer valor disponible.

9. Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi



9. Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi

■ Missió

La Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi atén i acull les persones que requereixen atenció específica per la seva situació migratòria i d'estrangeria, i també coordina i fa el seguiment dels processos d'asil i refugi. 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, sigui en temes 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).

■ Entorn

Els darrers anys, a Barcelona s'ha donat un increment important dels fluxos d'entrada migratoris, amb una gran incidència dels que demanen processos relacionats amb la protecció internacional. Segons les dades del darrer informe estadístic 2019 del Departament d'Estadística i Difusió de Dades de l'Ajuntament de Barcelona, el nombre de residents estrangers empadronats a Barcelona és de 463.857 persones, que representen el 27,8% de la població resident.

Durant el 2020, no obstant això, cal remarcar l'aturada d'arribades de persones estrangeres a causa del tancament de fronteres per la pandèmia de la covid-19. L'impacte s'ha notat especialment en la quantitat de persones d'arribada recent que fan la demanda d'asil i refugi: al Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER) s'ha atès, per aquest concepte, un 11% menys de persones que l'any 2019, amb un total de 8.387 persones ateses. Aquest perfil d'usuaris ha suposat el 44,1% de les persones ateses al SAIER. Quant a les persones ateses que van arribar a la ciutat fruit d'una migració econòmica, han estat 10.614 —representa una reducció del 5,16% respecte a l'any 2019—.

A banda, de les persones ateses durant el 2020 al SAIER, gairebé el 78% (14.791 persones) va arribar a Barcelona en els darrers 4 anys (entre el 2017 i el 2020) i la major part 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.

Aquest any s'ha caracteritzat per una davallada molt significativa de l'arribada de famílies amb menors, i per contra, s'ha incrementat l'atenció a persones soles (homes i dones) en situació de carrer o d'alta vulnerabilitat.

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.

Aquest any, els esforços de la Direcció d'Immigració i Refugi 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. Al llarg de tota la pandèmia de covid-19, tots els serveis dependents de la Direcció d'Immigració i Refugi han fet grans esforços per adaptar-se a les necessitats de l'atenció telemàtica i la no presencialitat de les persones usuàries, mantenint l'efectivitat dels serveis. En aquest aspecte, cal

valorar la gran implicació i feina feta pels equips. S'ha de remarcar, també, que el servei del SAIER s'ha mantingut obert al llarg de tota la pandèmia com a servei essencial.

■ Recursos

La taula 9.1. mostra la liquidació del pressupost 2020 de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

Taula 9.1. Liquidació de pressupost

Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, 2020

Capítol	(€)	%
Personal	920.839,14	8,25
Béns i serveis	7.881.035,29	70,57
Transferències corrents	2.365.739,40	21,18
Total	11.167.613,83	100,00

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

Els recursos humans consignats per la Direcció són un equip de tres professionals, dels quals, el 67% són dones i el 33% són homes. L'edat mitjana de la plantilla és de 47 anys.

■ Activitat

Servei d'Orientació i Acompanyament per a Persones Immigrades (SOAPI)

El SOAPI és un servei expert en acollida present a tots els districtes de la ciutat. Té per objectiu principal oferir a les persones immigrades informació, orientació, suport i assessorament sobre qüestions generals i específiques relacionades amb l'organització territorial, recursos bàsics, drets i deures, aprenentatge de llengües oficials, tràmits d'estrangeria i asil i altres temes que es considerin necessaris.

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 promou la seva participació en la xarxa associativa de la ciutat i col·labora amb altres serveis i entitats en activitats adreçades a enfortir la convivència i la cohesió social.

Les activitats que ofereix el SOAPI habitualment són les següents:

- **Sessions grupals fixes:** es fan en el mateix lloc i hora, principalment a les seus dels districtes; actualment, en línia.
- **Sessions grupals 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; actualment, en línia.
- **Entrevistes individualitzades:** s'ofereixen a les persones que necessiten suport per aprofundir en algun aspecte o que han de fer algun tràmit particular; actualment es fan per telèfon o per mitjà de **videotrucada**, tot i que se'n pot fer alguna presencialment si el cas ho requereix.
- **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, desenvolupada pel Decret 150/2014: entorn històric i geogràfic, drets i deures, principals tràmits d'estrangeria, serveis públics i altres. Actualment se n'està preparant la versió en línia.

2020: any de la covid-19. Impacte en el servei

L'esclat de la pandèmia per covid-19 el mes de març del 2020 i les mesures sanitàries preses per prevenir-la han causat un fort impacte en el servei, ja que totes les activitats presencials programades entre el 16 de març i el 31 de desembre han quedat suspeses i l'atenció ha passat a ser telemàtica.

D'altra banda, les conseqüències de la pandèmia més enllà de la qüestió sanitària, en l'àmbit social, econòmic, administratiu i laboral, han fet augmentar de manera significativa el nivell de vulnerabilitat de les persones ateses pel SOAPI.

L'equip ha fet un gran esforç per afrontar una situació que mai s'hi havia donat, adaptant l'atenció a les persones als nous formats telemàtics i al problema d'augment de la vulnerabilitat de la població atesa. Les entrevistes han estat més llargues i complexes i cada cas ha requerit més dedicació que en anys anteriors.

També s'han hagut de modificar tots els procediments de gestió i de recollida i enviament de la informació i la documentació, per fer-los completament informatitzats. Això ha comportat una inversió més gran de temps, tant en el disseny dels procediments com en el moment de la posada en pràctica, ja que ha calgut canviar els canals, les eines i els hàbits de treball de les professionals i també els procediments de demanda i atenció de les persones usuàries.

Tota aquesta inversió d'esforç i temps no es veu prou reflectida a les dades de producció del servei del 2020, ja que moltes de les activitats fetes han estat de preparació dels procediments, la metodologia, les eines i els materials i, a més, s'ha requerit un temps superior a l'habitual per atendre cadascuna de les persones que han sol·licitat assistència.

D'altra banda, ha arribat menys demanda, ja que els tràmits d'estrangeria i asil han estat aturats durant uns quants mesos amb caràcter general a tot l'Estat i, a més, la mobilitat internacional ha estat molt reduïda en comparació amb altres anys.

En resum, s'han fet més intervencions i moltes més gestions i s'han atès menys persones que l'any anterior, però en situació de més vulnerabilitat.

Paral·lelament, l'equip professional del SOAPI ha donat suport en temes relacionats amb l'acollida de persones migrants i refugiades a la resta de serveis d'atenció a les persones, especialment als centres de serveis socials de la ciutat. En total, ha interaccionat amb més de 300 serveis públics i unes 100 entitats socials d'arreu de la ciutat.

També s'han elaborat, per encàrrec de la regidoria, materials divulgatius en format FAQ (preguntes freqüents) sobre els principals canvis normatius que l'estat d'alarma anava generant en els tràmits d'estrangeria i asil, els quals han estat traduïts a diverses llengües i publicats en webs municipals.

Tenint en compte tot això, els aspectes que cal destacar del SOAPI el 2020 són els següents:

Activitats d'atenció directa

- L'increment del 28% de les entrevistes fetes.
- Les sessions grupals han baixat un 81%, ja que van quedar suspeses a mitjan març, i el mes de desembre s'han pogut recuperar, de manera telemàtica.
- Els mòduls d'acollida han baixat un 99%, ja que només se n'ha pogut fer un.

Persones ateses

- S'ha atès un 59% menys de persones que el 2019, a causa del canvi de format de presencial i majoritàriament grupal a telemàtic i majoritàriament individual.
- El 58% eren dones (54% el 2019).
- Eren de 84 països diferents (104 el 2019). Els 3 amb més presència han estat Colòmbia, Hondures i el Perú (Marroc, Colòmbia i Hondures el 2019).
- S'han detectat 41 llengües diferents com a llengua de parla habitual (60 el 2019).
- S'ha necessitat el suport de traducció en 71 activitats (267 l'any passat).
- El 81% de les persones ateses no tenien feina (79% l'any anterior).
- El 65% es trobaven en la franja d'edat d'entre 25 i 45 anys (59% el 2019).
- El 64% es trobaven en situació administrativa irregular (65% el 2019).
- Ha crescut 2 punts el nombre de persones sol·licitants d'asil o refugi, que ha passat a ser del 10%.
- Ha passat del 27% a l'11% el nombre de persones que fa menys d'un any que estan a Barcelona.
- El 91% dels usuaris considera, en el qüestionari de satisfacció, que la informació i atenció rebudes han estat útils.

Activitats de gestió i coordinació

S'ha incrementat:

- el 684% les activitats de coordinació, tant interna entre les diverses professionals de l'equip com amb altres serveis i entitats.
- el 45% les activitats relacionades amb la cerca, l'enviament, la rebuda i el tractament de la informació.
- el 30% les gestions i els tràmits fets.
- el 545% les trucades de telèfon.

A la taula següent s'enumeren alguns d'aquests indicadors:

Taula 9.2. Indicadors del SOAPI

Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, 2020

	2019	2020	% d'increment
Entrevistes	1.478	1.889	27,81
Accions derivades de les entrevistes			
Acompanyament a tràmits	29	8	-72,41
Comprovació de la gestió	136	112	-17,65
Coordinació	87	682	-
Derivació	372	284	-23,66
Derivació a mòdul C	257	328	27,63
Informació	1.895	2.749	45,07
Tràmit / gestió de l'usuari	126	81	-35,71
Tràmit / gestió del servei	247	320	29,55
Trucada de telèfon	53	342	-
Total d'accions derivades de les entrevistes	3.202	4.906	53,22
Sessions grupals	311	60	-80,71
Mòduls C	10	1	-90,00
Nombre de cursos	10	1	-90,00
Alumnes	168	22	-86,90
% de certificats obtinguts	0,96	0,95	-1,04
Total d'intervencions (sessions + entrevistes + mòduls C)	1.839	1.956	6,36
Total de participants	6.912	2.852	-58,74

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 (FMC) 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 2020 es van rebre 615 sol·licituds, és a dir un 36,53% menys que l'any anterior.

L'any 2020 va ser un any especial. El servei va estar aturat des de la proclamació de l'estat d'alarma fins el 21 de juny, que es va reprendre. Durant els mesos d'estat d'alarma van entrar molt poques sol·licituds. El servei es va veure de nou aturat en data 10 de desembre per raons tècniques.

Del total de les sol·licituds, un 20,03% corresponen a renovacions; el 2019 representaven el 13,63%. Malgrat això, han baixat les renovacions, amb 4,83%, i les reagrupacions, amb un 41,41%, respecte a l'any anterior.

Dels expedients registrats l'any 2020, un 71,26% han estat resolts amb proposta favorable i un 14,59% amb proposta desfavorable. En la proporció d'informes favorables i desfavorables respecte al

2019 es constata que els favorables disminueixen, ja que el 2019 els favorables representaven el 73,56% i els desfavorables també disminueixen en un 51,45% (taula 9.3).

Taula 9.3. Informes de disponibilitat d'habitatge

Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, 2020

	2019	2020	% d'increment
Sol·licituds rebudes	2.171	1.378	-36,53
Informes favorables	1.597	982	-38,51
Informes desfavorables	414	201	-51,45
No s'emet proposta	45	25	-44,44
Arxivats	33	16	-51,52
En procés de resolució	49	135	175,51
Renúncia	33	19	-42,42

Dades extretes el 20/03/2021

Taula 9.4. Informes de disponibilitat d'habitatge per districtes

Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, 2020

	2019	2020	% d'increment
Ciutat Vella	438	286	-34,70
L'Eixample	243	131	-46,09
Sants-Montjuïc	296	187	-36,82
Les Corts	52	32	-38,46
Sarrià - Sant Gervasi	49	29	-40,82
Gràcia	89	58	-34,83
Horta-Guinardó	213	120	-43,66
Nou Barris	337	196	-41,84
Sant Andreu	148	111	-25,00
Sant Martí	306	228	-25,49
Barcelona	2.171	1.378	-36,53

Dades extretes el 20/03/2021.

Tenint en compte que les sol·licituds baixen en tots els districtes i que la mitjana de sol·licituds de la ciutat és de 137, només quatre districtes superen aquesta mitjana: Ciutat Vella, Sants-Montjuïc, Nou Barris i Sant Martí. És a l'Eixample on baixen més, seguit d'Horta Guinardó.

La major part dels sol·licitants són homes, representen un 67,34%: hi ha hagut un petit increment respecte a l'any 2019, en què representaven un 66,19%.

Per nacionalitats, el percentatge més alt és del Pakistan, amb el 27,07% dels sol·licitants, seguit per Bangla Desh (8,78%), l'Índia (8,35%), Marroc (6,24%) i Xina (6,17%). La pakistanesa segueix sent la nacionalitat que més sol·licituds rep i la xinesa, amb un 51,43% menys, ha passat de ser la tercera nacionalitat amb més sol·licituds a ocupar la cinquena posició. Ha estat superada per l'Índia i el Marroc. Però totes les nacionalitats han baixat pel que fa al nombre de sol·licituds, només tres superen el centenar: Pakistan, amb un 30,28% menys, Bangla Desh, amb un 33,15% menys, i l'Índia, amb un 21,23% menys. En general totes les nacionalitats baixen pel que fa al nombre de sol·licituds, les disminucions més importants són de Filipines, amb un 57,64% menys; Bolívia, amb un 55,22% menys; Hondures, amb un 52,14% menys, i la Xina, ja esmentada, amb un 51,43% menys. L'única nacionalitat amb més de 30 sol·licituds que augmenta és Ucraïna, amb un 48,28% més respecte a l'any anterior.

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 l'FMC i la Generalitat, fa una proposta d'informe, que emet finalment la Generalitat.

Es van rebre 4.189 **sol·licituds** i es constata un disminució del **8,5%** respecte a l'any 2019. Aquesta disminució no reflecteix la demanda real, ja que encara que el servei ha estat en funcionament durant l'estat d'alarma, s'ha de tenir en compte la impossibilitat de presentar sol·licituds presencialment durant aquest període i el nombre limitat de cites prèvies a l'OAC degut a la situació per la covid-19.

Del total d'expedients resolta durant l'any 2020, un 88,81% han estat resolta amb el sentit de proposta favorable. Les 176 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 9.5. Informes d'arrelament social
Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, 2020

	2019	2020	% d'increment
Sol·licituds d'informe d'arrelament social rebudes	4.576	4.189	-8,46
Expedients resolta			
Propostes d'informes	4.473	3.727	-16,68
Informes favorables amb oferta de feina	3.652	3.059	-16,24
Informes favorables amb recomanació d'exempció de contracte	339	251	-25,96
Informes no favorables	187	179	-4,28
Enviats sense proposta d'informe	295	238	-19,32
Arxivats	57	176	208,77
Total d'expedients resolta	4.530	3.903	-13,84

Taula 9.6. Sol·licituds informes d'arrelament per districtes
Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, 2020

	2019	2020	% d'increment
Ciutat Vella	1.001	936	-6,49
Eixample	620	557	-10,16
Sants-Montjuïc	567	523	-7,76
Les Corts	100	93	-7,00
Sarrià - Sant Gervasi	172	140	-18,60
Gràcia	191	168	-12,04
Horta-Guinardó	395	357	-9,62
Nou Barris	641	611	-4,68
Sant Andreu	289	289	0,00
Sant Martí	591	492	-16,75
Altres municipis	9	14	55,56
Barcelona	4.576	4.180	-8,65

Per nacionalitats, el percentatge més alt és el de la nacionalitat hondurenya, amb el 16,5% de les persones sol·licitants, seguit per les persones pakistaneses (15,76%) i les provinents de l'Índia (10,04%). És la primera vegada des de l'obertura del servei (2005) que, entre les persones sol·licitants, la nacionalitat hondurenya és la més nombrosa. Per sexe, es mantenen els mateixos percentatges que l'any anterior amb el 45,69% de dones, i els homes representen el 54,30% dels sol·licitants.

Es facilita, igualment, informació general sobre el tràmit d'arrelament i, en aquest sentit, durant l'any 2020 es van citar 1.256 persones (12,44% més que el 2019), i continua l'increment dels anys anteriors. Les 960 citacions 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 2020 es van presentar 54 sol·licituds, es van concertar 36 entrevistes i es van resoldre 70 expedients de l'any 2020 i de l'any anterior.

Taula 9.7. Sol·licituds del document de veïnatge

Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, 2020

	2019	2020	% d'increment
Sol·licituds rebudes	169	54	-68,05
Expedients resolts			
Documents de veïnatge emesos	135	37	-72,59
Expedients amb inadmissió a tràmit	24	4	-83,33
Denegacions	2	0	-100,00
Arxivats	57	29	-49,12
Incompareixença i no localitzats	31	10	-67,74
Renúncies a la sol·licitud	16	13	-18,75
Expedients amb documentació incompleta	29	6	-79,31
Total d'expedients resolts	218	70	-67,89

Per districte, el percentatge més alt correspon a persones empadronades a Sant Martí, amb el 20,37%, seguit per Ciutat Vella i Nou Barris, els dos amb el 18,52% de les sol·licituds.

Taula 9.8. Sol·licituds de document de veïnatge per districtes

Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, 2020

	Desembre 2017	2018	2019	2020	% d'increment 2019-2020
Ciutat Vella	557	131	35	10	-71,43
Eixample	80	74	16	1	-93,75
Sants-Montjuïc	137	99	26	5	-80,77
Les Corts	20	40	7	0	-100,00
Sarrià - Sant Gervasi	10	15	4	1	-75,00
Gràcia	21	17	3	2	-33,33
Horta-Guinardó	77	94	20	7	-65,00
Nou Barris	87	173	20	10	-50,00
Sant Andreu	43	31	10	1	-90,00
Sant Martí	95	112	19	11	-42,11
Altres municipis	74	26	9	6	-33,33
Barcelona	1.201	812	169	54	-68,05

Hi ha un descens important de sol·licituds respecte als anys anteriors que s'explicaria per la situació de la covid-19, les restriccions de mobilitat i els riscos més reduïts de procediments d'expulsió.

Per sexe, hi ha un increment de les persones sol·licitants dones respecte als anys anteriors (per exemple, l'any 2017 representaven només un 12,49% dels sol·licitants del document de veïnatge). El 2020, el percentatge de les dones és de 48,15% i el dels homes és de 51,85%. Per nacionalitats, el percentatge més alt és el dels marroquins, amb 27,78% dels sol·licitants, seguit pels peruans (16,67%), els nepalesos (11,11%) i els colombians (7,41%). Cal destacar el fet que les principals nacionalitats dels primers anys del document de veïnatge com la pakistanesa, índia i bengalí han disminuït considerablement.

Programa “Noves famílies”: acompanyament al reagrupament familiar

El programa “Noves famílies a Barcelona” acompanya i orienta el procés de reagrupació familiar de totes les famílies que han iniciat un procés de reagrupació familiar a Barcelona. El programa treballa amb tot el nucli familiar, tant amb els adults que es troben a Barcelona i demanen el reagrupament com amb la resta del nucli familiar que ha de venir del país d'origen, 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 i les entitats del barri; a banda també es treballa perquè el retrobament entre les

persones que arriben reagrupades i les persones que ja hi són sigui una experiència enriquidora i positiva.

Taula 9.9. Programa “Noves famílies”: acompanyament del reagrupament familiar

Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, 2020

	2019	2020	% d'increment
Informes d'habitatge de partida	1.491	611	-59,02
Persones contactades	1.491	611	-59,02
Contactats altres serveis / directe	554	270	-51,26
Participants en l'espai inicial	431	154	-64,27
Participants en entrevistes inicials	381	200	-47,51
Orientació i acompanyament de les famílies en el procés de reagrupament familiar	2.852	2.173	-23,81
Persones diferents ateses pel programa	3.773	2.905	-23,01
Serveis de suport psicopedagògic individual a joves (formació)	452	350	-22,57
Serveis de suport psicopedagògic individual a joves (lleure)	168	157	-6,55
A l'estiu, Barcelona t'acull	147	72	-51,02
Punt de trobada	78	44	-43,59
Serveis de suport i acompanyament acadèmic. Prepara't	34	33	-2,94
Serveis de suport a dones reagrupades (individual)	405	303	-25,19
Serveis de suport a dones reagrupades (grupals)	135	68	-49,63
Serveis de suport jurídic Individual	346	347	0,29
Serveis de suport a mares i pares (individual)	52	62	19,23
Serveis de suport a mares i pares (grupals)	39	49	25,64
Usos d'espais grupals / individuals	8.163	3.455	-57,67
Participants en alguna activitat o espai	5.686	4.439	-21,93

Per tal de contextualitzar les dades presentades, fem menció de la crisi sanitària derivada de la covid-19, que ha marcat la intervenció d'enguany, circumstàncies fins ara desconegudes tant pel que fa a condicions de treball de tots els recursos com de situacions de les famílies ateses.

Des de l'inici de la crisi sanitària, el programa ha consolidat el funcionament del teletreball, que ha implicat un acompanyament emocional davant la complexitat de la situació. El servei s'ha mostrat accessible per a les famílies migrants integrant diferents vies de comunicació com ara videotrucada, missatgeria instantània, trucades amb servei de traducció i la implementació de la plataforma en línia de manera progressiva.

El programa ha representat, en molts casos, el pont amb la resta de serveis de l'Administració pública, fent tasques d'intermediació i facilitació d'accés a la informació, així com donant informació sobre els serveis operatius durant l'estat d'alarma, vehiculant demandes o facilitant la interpretació de documents institucionals.

Gairebé en tots els apartats que a continuació presentem es visualitza una disminució de l'activitat deguda, principalment, a la situació d'excepcionalitat que hem esmentat abans. Durant el 2020 van arribar al programa “Noves famílies. Acompanyament al reagrupament familiar” 881 famílies noves (611 mitjançant l'informe de l'habitatge i 270 derivades d'altres serveis o per iniciativa pròpia). Si comparem el 2019 i el 2020 comprovem que la demanda de sol·licituds d'informes d'adequació de l'habitatge ha descendit en un 59%.

Les famílies ateses durant tot l'any son 2.173, ja que les que arriben per primera vegada s'han d'afegir aquelles que l'atenció va començar en anys anteriors. **Les** persones ateses és de 2.905. D'aquestes, 1.998 persones son reagrupants i 842 persones reagrupades en total 2.840 (65 persones són altres familiars). El 45,35% (1.288) son dones i el 54,65% (1.552) son homes. Els principals països d'origen de les persones ateses de major a menor son: Pakistan (23%) Bangladesh (10%) Hondures (7%), Índia, Marroc i Filipines (6%), Perú (5%) i Bolívia, Xina i Colòmbia (4%) .

Es comptabilitzen 3.455 usos durant el 2020 en activitats organitzades pel programa, un decrement del 58% amb relació al 2019, i en segon lloc el Pakistan (23%), seguit de Bangladesh, amb un 9,59%.

Evolució de les activitats del programa “Noves famílies. Acompanyament al reagrupament familiar”

A continuació s'explica l'evolució de les diverses activitats del programa:



Espais inicials

El volum de persones ateses al Servei d'Espai Inicial disminueix en un 64%.

A la modalitat d'espai inicial grupal s'ha de comptar la dels espais inicials individuals per poder arribar a les persones que per dificultats laborals, parentals, etcètera, no podien participar a la convocatòria general. El programa s'adapta a les necessitats de les persones donades les circumstàncies, i s'ha començat a treballar amb plataforma en línia per poder donar continuïtat als espais inicials. La disminució ha estat del 48% (200 entrevistes respecte a les 381 del 2019).

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 o castellana suficientment bo per seguir la informació— i específics —per a població d'origen xinès o de l'Àsia meridional (el Pakistan, l'Índia, Bangladesh i el Nepal)—.

Ciutat Vella és l'únic districte que fa l'espai amb la convocatòria per a famílies de l'Àsia meridional. A l'Eixample l'espai està dirigit a persones sol·licitants de reagrupament familiar de tota la ciutat de Barcelona.

L'orientació i l'acompanyament de les famílies

En procés de reagrupament familiar ha atès 2.173 nuclis familiars, que corresponen a 2.905 persones. Disminueixen els dos indicadors respecte al 2019; el nombre de persones ateses individualment pels referents territorials és de 2.425.

Per districtes, Ciutat Vella és el que concentra el nombre més gran de nuclis atesos a la ciutat (17%) i el de persones, el segueix Nou Barris amb el 15%, Sants-Montjuïc i Sant Martí, amb el 14%. A continuació hi ha l'Eixample (11%), Horta (10%), Sant Andreu (10%), Gràcia (5%) i finalment les Corts i Sarrià - Sant Gervasi (2% cadascú).

Ciutat Vella, Sants-Montjuïc i Sant Martí han baixat la proporció de nuclis atesos amb 3, 2 i 1 punt respectivament, amb relació al 2019. La tendència, al contrari, ha estat ascendent a l'Eixample, Gràcia i Horta-Guinardó, amb una pujada d'1 punt, Nou Barris i Sant Andreu amb 2 punts, i es manté amb la mateixa proporció les Corts i Sarrià.

Servei d'Assessorament Jurídic

És una estratègia cabdal en l'atenció a les famílies que arriben al programa, s'ofereix dins l'espai inicial de manera grupal i es fan assessoraments individuals quan es detecten necessitats específiques per dificultat de comprensió o complexitat del tràmit. Així, destaquem els 154 assistents als espais inicials i 358 entrevistes.

L'assessorament jurídic es presta individualment tant en situacions anteriors a l'inici del procediment administratiu com quan el procediment està en marxa. Destaquem l'adaptació dels usuaris als nous canals telemàtics que s'han posat en funcionament facilitant formularis i enllaços per tal de fer la presentació telemàtica dels expedients.

Servei d'Intervenció amb Joves

Es treballa tant de manera individual com grupal. En aquest segon format s'han mantingut les diverses activitats: "Punt de trobada", "A l'estiu Barcelona t'acull" i "Prepara't", a més d'algunes activitats puntuals. S'ha atès 443 persones, independentment de si l'objectiu era la intervenció per a la inserció formativa o per al lleure, en aquesta xifra s'inclouen els pares i les mares amb els quals s'ha hagut de fer una feina d'orientació, aclariment o acompanyament emocional per aconseguir els objectius marcats amb els joves.

Per tipologies, el Servei de Suport Psicopedagògic per a la Formació, enguany, ha atès 350 persones. Un total de 224 són joves, i 126 són els seus pares i mares. El Servei de Suport per a la Inserció en el

Lleure ha atès 134 joves, i 21 són les seves mares o pares. Aquest indicador ha baixat un 7% respecte a l'any anterior.

Els joves atesos pel Servei de Joves han estat 300, ja que alguns han estat participants tant de processos d'inserció formativa com de lleure. Han estat 156 dones i 144 homes, 52% i 48%, respectivament, dada similar al 2019, encara que invertida, ja que els homes representaven el 52%. El 68% tenen entre 14 i 20 anys.

Majoritàriament els i les joves provenen d'Àsia (45%) i del continent americà (52%). Una minoria procedeix de l'Àfrica (3%) i d'Europa (1%). Hi ha joves de 28 països d'origen, els més representatius són els següents: 59 joves del Pakistan (20%), 46 d'Hondures (15%), 39 de Filipines (13%), 29 de Colòmbia (10%), 26 del Perú (9%), 18 de Bolívia (6%) i 15 de l'Índia (5%). El 52% dels joves parlen llengua romànica (155), el 18% Urdú (54), el 12% Tagal (37) i el 18% restant parlen 14 altres llengües (54).

La majoria tenen la seva situació regular (202), però hi ha un 32% dels joves (97) que es troben en una situació administrativa irregular, percentatge similar al del 2019.

Destaquem que davant la complexitat de la situació derivada de la pandèmia, l'acompanyament emocional als joves ha estat imprescindible, no només en l'orientació acadèmica i formativa, sinó també pel que fa al vessant més lúdic i de lleure.

S'han pogut dur a terme les activitats "Punt de trobada" i "A l'estiu, Barcelona t'acull", reduint la ràtio dels participants i seguint totes les indicacions sociosanitàries, per prevenir situacions d'aïllament dels i les joves i facilitar una mínima possibilitat de xarxa relacional entre ells i elles, tan necessària.

Servei d'Intervenció amb Dones

Des del 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 o demandes fetes per les dones reagrupades, al marge de la participació o no d'un espai grupal.

Des d'aquest servei s'atenen, també, alguns homes reagrupants, per tal de vincular les dones al servei quan arribin a Barcelona. Així, el servei ha treballat el 2020 amb 303 persones (una baixada del 25% respecte al 2019, en què havien estat 405). D'aquestes, 228 són dones, una disminució del 21% respecte al 2019, i han passat per un procés d'atenció individual en què se'ls ha donat suport en el disseny del seu itinerari, i d'aquestes, 50 han participat en activitats grupals ("Fem xarxes" o altres activitats puntuals). Totes elles fa poc temps que viuen a Barcelona. Amb 90 d'elles (39%) s'hi va començar a treballar abans de l'any d'arribada; 107 casos (46%) comencen a ser ateses a partir del primer any, i 31 (13%) a partir del segon any.

L'edat del 90% de les dones (206) és d'entre 18 i 45 anys, 19 són dones més grans de 45 i 3 menors d'edat. El 6,5% (15) de les dones treballen i un altre 6,5% (15) busquen feina, però el 79% (178) manifesten la seva prioritat per tenir cura de la família.

S'han atès dones de 25 procedències diferents i continua la tendència dels darrers anys amb una presència més gran de països de l'Àsia meridional amb el 77% respecte al total. Els països d'origen impliquen una diversitat de llengües, fins a 21 de diferents; el poc temps que fa que han arribat suposa que 211 de les 228 dones no parlen ni castellà ni català.

Servei d'Acompanyament per a Mares i Pares

En aquest servei s'han atès 62 persones (51 dones vers 11 homes). Hi ha una varietat cultural tant per procedència com per llengua materna. Són de 20 països diferents, el 65% són persones d'Amèrica Central i Amèrica del Sud, n'hi ha un 27% de països d'Àsia (Pakistan, Bangladesh, Nepal, Japó i Xina), i per últim de Guinea Equatorial, Senegal i Ucraïna.

Per tipologia d'intervenció, s'ha consolidat l'atenció individual, amb un augment del 7%, s'han atès 62 persones durant el 2020. L'atenció grupal ha augmentat el 26% i correspon a 45 persones, ja que 3 van passar d'una a una altra activitat grupal dins el servei.

Paradoxalment, com es pot observar en aquest servei, la pandèmia ha condicionat la intervenció al fet de sostenir les activitats telemàticament, i no de manera presencial, fet que no només ha provocat un canvi metodològic en la intervenció, sinó que també ha aportat noves eines i maneres d'intervenir. Amb els resultats obtinguts detectem que poden ser eficaces i que les mantindrem, per donar resposta a una major part de persones adaptant-nos tant als horaris com a les necessitats dels participants en la difícil situació de pandèmia.

Servei de Traducció i Mediació Intercultural

El Servei de Traducció i Mediació Intercultural té com a finalitat donar suport als i les 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 en què es requereix el suport d'un mediador o medidora 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 diverses percepcions, etcètera).
- **Servei de Mediació Comunitària:** es fan sessions d'assessorament intercultural a equips de professionals (mestres, treballadors i treballadores socials, etcètera), intervencions amb grups d'usuaris (alumnes, pares i mares, persones usuàries de centres de serveis socials, etcètera) i intervencions en comunitats de veïns o a l'espai urbà.

2020: any de la covid-19. Impacte en el servei

L'esclat de la pandèmia per covid-19 el mes de març del 2020 i les mesures sanitàries preses per prevenir-la han causat un impacte important en el servei, ja que la immensa majoria de les activitats presencials programades entre el 16 de març i el 31 de desembre han quedat suspeses i l'atenció ha passat a ser quasi totalment telemàtica.

L'equip ha fet un gran esforç per poder adaptar les intervencions de traducció i mediació al nou entorn de treball i als nous formats no presencials, així com per adaptar tots els procediments de gestió de la demanda i de recollida i enviament de la informació i la documentació, per fer-los completament informatitzats. Això ha comportat una inversió més gran de temps, tant en el disseny dels procediments com en el moment de la posada en pràctica, ja que ha calgut canviar els canals, les eines i els hàbits de treball habituals.

Pel que fa a la demanda, va tenir una baixada important durant els primers mesos de la pandèmia, de març a juny, coincidint amb el primer estat d'alarma, durant el qual únicament van estar en funcionament els serveis essencials. La segona meitat de l'any, especialment el darrer trimestre, s'ha anat recuperant i incrementant, fins a arribar als nivells habituals anteriors i fins i tot superiors en la tipologia de traducció. Com en altres serveis, s'ha produït una baixada important en les activitats grupals i, d'altra banda, han augmentat les de caràcter individual, donant com a resultat més intervencions però menys persones ateses.

Cal destacar la intervenció presencial en l'àmbit de mediació grupal en alguns dels dispositius d'atenció a persones sense sostre que l'Ajuntament ha posat en marxa per acollir les persones que habitualment pernocten al carrer, en què els mediadors han donat suport als professionals referents dels dispositius per aportar la informació adequada als usuaris sobre les mesures sanitàries vigents, l'organització de les diverses activitats generals previstes i per organitzar actes específics com el ramadà.

Per encàrrec de la regidoria, s'han traduït a diferents llengües materials divulgatius en format FAQ (preguntes freqüents) sobre els principals canvis normatius que l'estat d'alarma anava generant en els tràmits d'estrangeria i asil i també en matèria d'habitatge, publicats en webs municipals. Aquesta tasca ha fet créixer molt significativament la traducció documental, respecte a exercicis anteriors.

Així, els aspectes més rellevants del Servei de Traducció i Mediació Intercultural el 2020 són els següents:

- El creixement del 31% de les traduccions presencials, fetes majoritàriament en línia a causa de la covid.
- El creixement espectacular (1.255%) de la traducció documental, passant de 38 fulls el 2019 a 515 fulls traduïts enguany.
- La lleugera baixada (2%) en els serveis de mediació interpersonal, ja que és una tipologia més complicada que la traducció per fer-la en línia.
- El decrement important de la mediació grupal (84%), per manca de demanda.
- La baixada en les intervencions grupals comporta també una baixada en el nombre d'usuaris.
- L'augment d'intervencions totals.

En resum, malgrat la pandèmia, s'ha donat suport en tot moment a la demanda que ha arribat des de més de 200 serveis públics d'arreu de la ciutat, entre els quals hi ha els serveis d'immigració i refugi (especialment SOAPI i Reagrupament Familiar), els centres de serveis socials, els serveis d'atenció a les dones, els EAIA, els serveis per a persones sense sostre i els centres escolars de primària i secundària (taula 9.10).

Taula 9.10. Servei de Traducció i Mediació Intercultural

Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, 2020

	2019	2020	% d'increment
Traduccions presencials	2.513	3.285	30,72
Mediacions interpersonals	1.641	1.605	-2,19
Mediacions grupals, veïnals i comunitàries	25	4	-84,00
Total d'intervencions	4.179	4.894	17,11
Usuaris atesos	5.997	5.041	-15,94
Traduccions documentals (fulls)	38	515	1.255

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 al 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 de Treballadors Estrangers (CITE), Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL), Creu Roja i l'Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona (ICAB).
- Contractes: Servei d'Assessorament Jurídic en Protecció Internacional (actualment prestat a través d'ACCEM) i Servei de Primera Acollida, Servei de Traducció i Interpretació, Servei de Retorn Voluntari i Servei d'Orientació Psicològica (actualment a través d'ABD). També es fa la gestió i coordinació del Programa municipal d'atenció a refugiats "Nausica" (actualment a través d'ABD), que és un contracte en què hi ha 8 entitats homologades que l'executen.

Adaptació del servei per donar resposta a la ciutadania en temps de pandèmia

- El SAIER ha estat declarat servei essencial i ha continuat obert durant l'estat d'alarma, per atendre presencialment els casos d'urgència social i jurídica. Durant la resta de l'any, s'ha prioritzat l'atenció presencial per a l'atenció urgent i de situacions vulnerables.
- S'ha reorientat tota l'atenció no urgent cap a l'atenció telefònica, i s'ha previst la possibilitat d'atenció presencial quan es detecten situacions de vulnerabilitat, dificultats personals, bretxa digital, etcètera.

L'atenció a les cites es fa per telèfon, i són els i les professionals del servei qui truquen a la persona usuària.

- S'han fet plans de contingència i d'adequació al servei, que s'han estat revisant constantment per adaptar el servei a les mesures de prevenció i seguretat vigents.
- El pas de l'atenció presencial a la telemàtica ha comportat un increment del temps d'atenció per cas, ja que hi ha una gran volum de documentació que s'ha de gestionar per correu electrònic, així com consultes i seguiments.

El SAIER (persones usuàries i atencions)

Durant el 2020, s'ha atès un 8% menys de persones que l'any anterior i s'ha fet un 18% menys d'activitats. El creixement constant s'atura i la pandèmia sanitària de la covid-19 suposa un decreixement de les persones ateses i de les activitats fetes, a causa del tancament de fronteres, l'aturada temporal de serveis no essencials i la dificultat per moure's internacionalment.

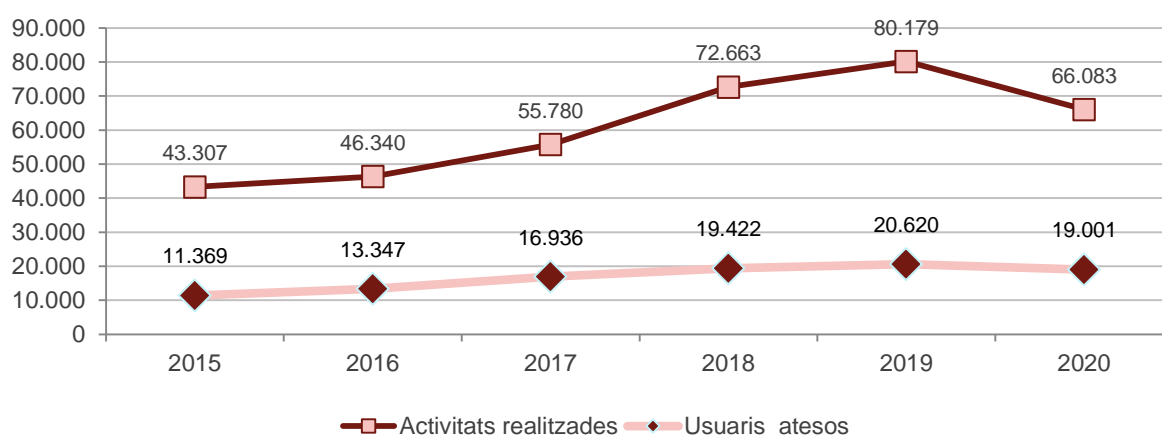
Taula 9.11. Persones usuàries i atencions del SAIER

Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, 2020

Any	Persones ateses	Activitats fetes
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
2020	19.001	66.083

Gràfic 9.1. Evolució de les persones ateses i atencions fetes al SAIER

Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, 2020



En l'evolució dels darrers 5 anys s'observa un increment acumulat del 42,4% respecte a les persones ateses i del 42,6% en activitats.

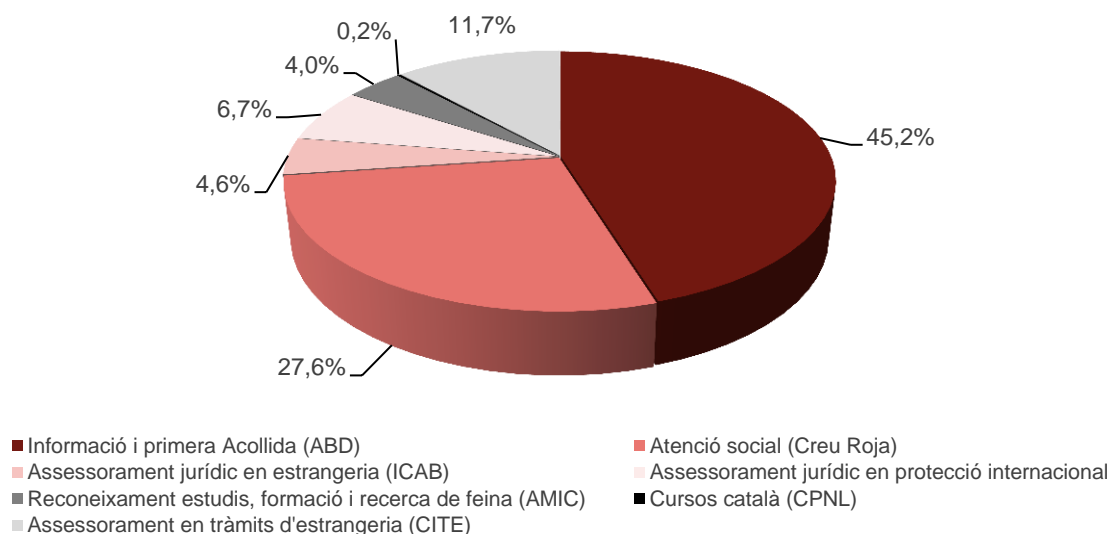
Pràcticament el total d'atencions es fan respecte als fluxos d'immigració (10.614 persones, el 55,8%) i protecció internacional (8.387 persones, el 44,1%).

Els principals països de procedència dels usuaris han estat els següents: Colòmbia, Veneçuela, Hondures, el Perú, el Marroc, el Salvador, Geòrgia, l'Argentina, Pakistan i Bolívia. Per tant, continua la forta tendència de moviments migratoris de l'Amèrica llatina cap a Barcelona dels darrers anys.

D'altra banda, les 66.083 activitats fetes es distribueixen segons el tipus d'atenció oferta a les persones usuàries segons el gràfic 9.1. anterior.

Gràfic 9.2. Distribució de les atencions dels usuaris del SAIER

Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, 2020



- S'han fet **29.863 atencions des del Servei de Primera Acollida**, on s'inclou la informació bàsica per a persones novingudes (empadronament, escolarització, accés a l'atenció sanitària, informació sobre serveis i recursos de la ciutat, etcètera); informació bàsica d'estrangeria; primers tràmits que han de dur a terme 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, informació i derivació a serveis d'atenció social municipals, informació i orientació a altres serveis i recursos del municipi. A diferència d'anys anteriors, les atencions del 2020 s'han vist reduïdes a causa de l'aturada temporal dels serveis no urgents durant l'estat d'alarma, decretat el 14 de març de 2020 i que va acabar el 21 de juny de 2020. Durant aquest període, el servei es va haver de reorganitzar per continuar oferint atenció a totes les persones interessades sense que s'haguessin de desplaçar a les seus del SAIER, per tal de complir les restriccions de mobilitat establertes.
- **L'atenció social dins el SAIER ha comportat 18.266 activitats**, entre visites d'urgència, primeres visites i seguiments. El servei es presta tant per a persones immigrants novingudes 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.

El servei d'atenció social també ha experimentat una davallada d'activitats fetes respecte al 2020, a causa de les limitacions en els serveis durant la pandèmia de la covid-19. No obstant això, la crisi econòmica i social derivada de la pandèmia ha fet que les persones migrants acudissin al SAIER amb nombroses demandes relacionades amb la cobertura de les necessitats socials més bàsiques, especialment l'alimentació, i l'atenció a persones i famílies en situació de carrer o d'extrema precarietat.

- En la part **d'inserció formativa i laboral, s'han dut a terme 2.650 atencions**, i ha esdevingut un dels serveis que ha incrementat les seves atencions durant el 2020.

Les principals demandes han estat respecte a l'homologació i convalidació d'estudis universitaris i no universitaris, la recerca de feina i l'accés a formació. 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 **154 atencions quant a informació i matriculació a cursos de català**. S'ha experimentat una reducció del -91% sobre les activitats de l'any 2019, ja que, des de l'estat d'alarma, s'han centralitzat les atencions a les oficines centrals del Consorci per a la Normalització Lingüística.
- Les demandes de **tràmits relacionats amb la llei d'estrangeria** (arrelament, renovació, reagrupament familiar, permís d'estudis, comunitaris, etcètera) i d'assessorament jurídic en estrangeria (nacionalitat, recursos enfront de denegacions de permisos, i altres

assessoraments) també han augmentat l'any 2020 amb un 12% més que l'any 2019 i han suposat **10.717 activitats** entre els dos serveis, prestats per les entitats CITE i ICAB.

Les dificultats per fer tràmits d'estrangeria, i el tancament i la reobertura parcial de les administracions públiques relacionades, ha ocasionat grans dilacions i dificultats en les tramitacions. Una gran part de la tasca del SAIER durant el 2020 ha consistit a facilitar informació actualitzada i veraç sobre les possibilitats de fer els tràmits, i com intentar pal·liar els efectes de la incertesa i els endarreriments. La tramitació d'expedients telemàtics ha estat en constant creixement.

- **L'assessorament jurídic en protecció internacional ha sumat 4.433 entrevistes**, amb un creixement del 9% d'activitats, tot i haver hagut d'aturar les xerrades grupals, ofertes en primera instància a persones interessades a sol·licitar protecció internacional, degut a les restriccions d'aforament com a mesura de prevenció de la covid-19. Davant aquesta situació, el servei va reformular els continguts de les xerrades grupals per crear diversos materials per difondre entre les persones usuàries, de manera que es pogués continuar oferint la informació prèvia a les entrevistes individuals. A banda, s'han continuat fent entrevistes individuals d'assessorament i preparació dels casos mitjançant trucades telefòniques, de manera prioritària, i atencions presencials, en els casos més complexos.
- Dins el Servei de Primera Acollida, s'inclou un servei d'informació sobre el **retorn al país d'origen, que ha fet 660** entrevistes. La seva tasca és informar sobre els programes de retorn voluntari oficials i les alternatives al retorn, i acompanyar en el procés de presa de decisió. S'orienta a entitats gestores i, des del 2020, també es tramita l'informe social quan la persona té perfil d'atenció social per part de SAIER i no disposa de referent social previ. També es duu a terme una tasca important d'informació i acompanyament en la tramitació per a professionals socials de la ciutat.

Destaca l'increment de persones sol·licitants de retorn voluntari, que passa de 205 persones el 2019 a 523 el 2020, i representa un increment del 155%. Actualment la majoria d'entitats socials gestores que hi ha a la ciutat tenen llargues cues d'espera.

■ Altres actuacions rellevants

La protecció internacional al SAIER

Taula 9.12. Persones sol·licitants d'asil ateses (SAIER)

Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, 2020

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Sol·licitants d'asil atesos	811	1.374	2.292	4.405	7.433	9.429	8.387
% d'increment interanual	-	69,42	66,81	92,19	68,74	26,85	-11,05

L'evolució de l'asil des del 2014 fins al 2019 ha estat d'un creixement interanual molt alt, tant des d'un anàlisi de persones ateses com d'atencions fetes, en canvi, durant el 2020, aquest perfil disminueix respecte al 2019 quant a persones ateses, i un 26% quant a atencions fetes.

Aquest decrement es deu principalment al tancament de fronteres terrestres, marítimes i aèries degut a la situació de pandèmia mundial provocada per la covid-19, i a les restriccions aplicades a l'accés del procediment d'asil i a l'accés del programa estatal d'acollida per a persones sol·licitants o beneficiàries de protecció internacional. Així mateix, cal destacar que moltes persones que ja es trobaven dins el procediment d'asil han vist denegades les seves sol·licituds, i han augmentat les situacions de vulnerabilitat que pateixen aquests perfils. D'altra banda, la regularització per raons humanitàries de les persones d'origen veneçolà, les exclou del programa d'ajuda social estatal, i qui en rep el principal impacte són els serveis generalistes de ciutat.

Durant el 2020 s'han atès 8.387 persones de 98 nacionalitats diferents, les principals són les següents: Colòmbia (2.308), Veneçuela (1.844), Hondures (1.008), Perú (605), El Salvador (450), Geòrgia (243), Pakistan (192), Rússia (168), Ucraïna (159) i Nicaragua (159). Les atencions realitzades per entitat al SAIER, les que més s'incrementen estan relacionades amb els tràmits d'estrangeria, l'assessorament en protecció internacional i l'assessorament per a l'homologació de

títols, la formació i la recerca de feina. El pes de la protecció internacional dins les entitats del SAIER es pot consultar a l'anterior taula 9.13.

Taula 9.13. Indicadors del SAIER

Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, 2020

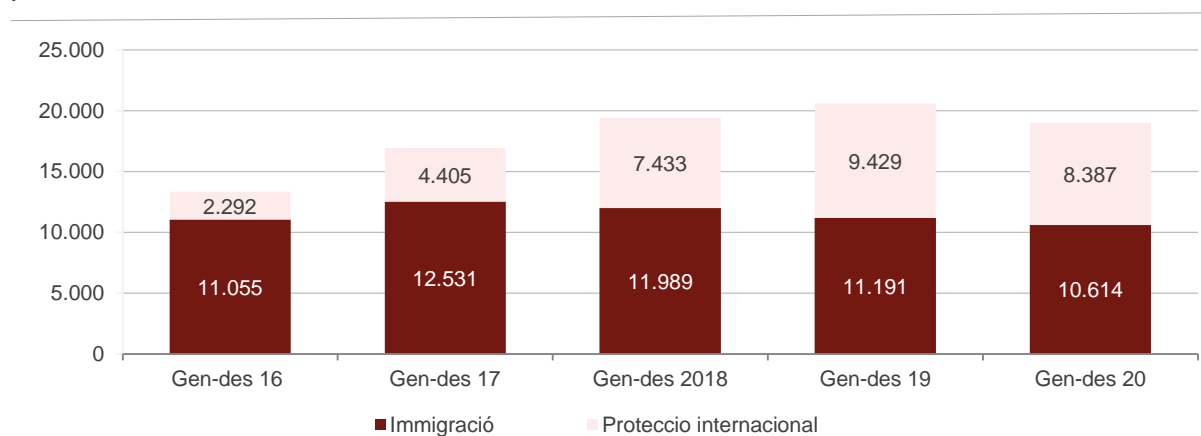
SAIER	2019		2020		% d'increment	
	Usuaris ¹	Activitats	Usuaris ¹	Activitats	Usuaris ¹	Activitats
AMIC	1.595	2.458	1.733	2.650	8,65	7,81
CITE	4.568	6.630	4.971	7.697	8,82	16,09
CPNL ²	1.169	1.646	137	154	-88,28	-90,64
Creu Roja	7.415	24.260	6.566	18.266	-11,45	-24,71
ICAB	2.146	2.944	1.995	3.020	-7,04	2,58
Assessorament jurídic en protecció internacional	2.671	4.054	3.125	4.433	17,00	9,35
Servei de Primera Acollida	18.073	38.187	16.704	29.863	-7,57	-21,80
Total	20.620	80.179	19.001	66.083	-7,85	-17,58

1. L'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 pot haver fet servir més d'un servei.

2. Aquest servei va fer atencions fins al 14/03/2020. Des d'aleshores, totes les atencions es van aturar i les informacions es van proporcionar des de la central de l'entitat, per la qual cosa no es comptabilitzen en les atencions del SAIER.

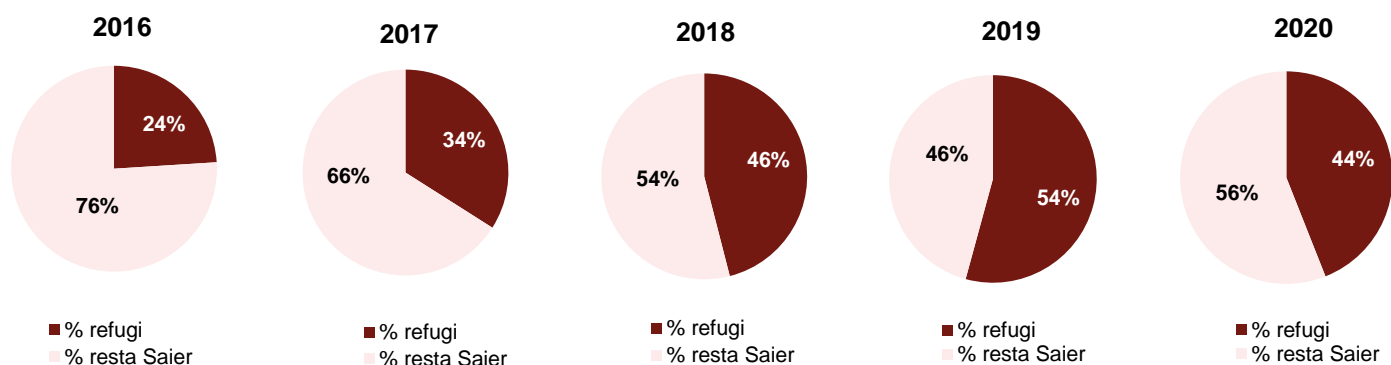
Gràfic 9.3. Evolució del pes de les persones ateses al SAIER en protecció internacional i immigració

Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, 2020



Gràfic 9.4. Evolució del pes de les activitats del SAIER en protecció internacional

Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, 2020



Programa municipal d'atenció a refugiats: programa Nausica

El programa Nausica es contextualitza entorn de l'acolliment i el suport de persones sol·licitants d'asil o beneficiàries de protecció internacional que viuen a la ciutat: persones que han sortit del programa

estatal d'acollida i no han assolit l'autonomia i requereixen un suport específic; aquesta tasca es fa en clau de procés, sota acords de plans de treball, adequat a les necessitats de l'usuari o usuària, i s'emmarca en un servei d'habitatges d'acollida amb suport i acompanyament professional intens, a través d'itineraris individuals o familiars adequats a les diverses realitats i perfils.

Durant el procés d'acollida es treballa principalment en tres eixos: atenció general a les necessitats bàsiques, atenció i suport personal, familiar i social, i inserció laboral.

Els habitatges es distribueixen específicament sobre la base de perfils i necessitats d'atenció i poden ser compartits amb altres persones o unitats familiars. La temporalitat de l'estada pot variar en funció del perfil i tipus d'habitatge al qual s'accedeixi: treballarem amb tres tipus d'intervenció:

- Lot/grup 1: per a persones soles o parelles (6-9 mesos fins a màx. 1 any).
- Lot/grup 2: unitats familiars (9-12 mesos fins a màx. 15 mesos).
- Lot/grup 3: perfils d'alta complexitat (fins a màx. 18 mesos).

Anàlisi del 2020

La situació de pandèmia i alerta sanitària viscuda el 2020 ha transversalitzat, de manera majoritària, les diverses accions entorn dels habitatges i la intervenció. El programa s'ha hagut de readaptar i reorganitzar durant el 2020. S'ha treballat per tal de mantenir el benestar de les persones usuàries i donar continuïtat als processos de treball individuals i familiars.

El programa va tancar les seves entrades i sortides des del mes de març del 2020 fins el mes de juliol. Només es van fer entrades per situacions d'urgència, garantint sempre el benestar de les persones usuàries i els professionals, seguint les indicacions sanitàries. S'han protocol·litzat, amb el suport de l'ASPB, tant els accessos al programa com els procediments interns en els habitatges.

S'han adaptat els habitatges amb els mitjans informàtics necessaris amb els objectius següents:

- Durant el confinament estricte, poder fer seguiments socials telemàtics i que les persones poguessin donar continuïtat a algunes formacions, així com que els menors poguessin continuar els respectius cursos escolars.
- En posterioritat ens ha permès poder fer seguiment en diverses situacions d'aïllament.
- S'ha treballat per millorar les situacions en què la bretxa digital ha allunyat més les persones tant dels seus vincles socials —que ja eren febles— com dels seus processos de formació o d'inserció laboral.

Totes les professionals vinculades al Nausica han continuat la seva tasca com a servei essencial en tots els períodes viscuts durant el 2020. Han augmentat les visites a domicili, de manera que han estat els professionals els qui s'han desplaçat als domicilis. Quan la normativa ho permetia s'han anat obrint les atencions presencials a les oficines. S'han adaptat procediments per tal de facilitar la intervenció de l'equip tècnic del programa. Tot i readaptar i reorganitzar el programa per minimitzar els impactes, s'han detectat dificultats que han impactat directament en els processos de les persones usuàries:

- Les situacions d'aïllament i la impossibilitat de poder acompanyar presencialment algunes situacions han agreujat les inseguretats i angixes de les persones usuàries.
- Dificultat per acabar formacions que s'havien iniciat presencialment, i per fer-ne altres en línia.
- La bretxa digital ha estat molt present en alguns perfils.
- Dificultat en els processos de recerca de feina.
- Inseguretat amb les directrius entorn de la situació administrativojurídica de moltes persones: les pròrrogues de documentació caducades han provocat dificultats principalment amb entitats bancàries i temes laborals.
- Aspectes vinculats a la salut mental i emocional: agreujament de les situacions d'estrès i reparició de traumes d'experiències prèvies. S'ha detectat un augment de patologies mentals.

Amb aquest escenari, s'han augmentat els períodes d'estada al programa per a les persones que han vist els seus processos d'autonomia minvats o aturats. Durant el 2020 han passat 147 persones diferents pel dispositiu.

Taula 9.14. Indicadors generals d'ocupació de dispositius del programa Nausica

Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, 2020

	2019	2020	% d'increment
Persones que han passat pel dispositiu	142	147	3,52
Entrades gestionades	65	57	-12,31
Sortides gestionades	52	42	-19,23
Derivacions sense entrada	20	15	-25,00
Pisos en ús	26	29	11,54
Ocupació del lot/grup 1	55	63	14,55
Ocupació del lot/grup 2	59	52	-11,86
Ocupació del lot/grup 3	28	32	14,29

Taula 9.15. Indicadors específics per al seguiment mensual dels dispositius Nausica

Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, 2020

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Acumulat	Mitjana mensual
Persones del dispositiu al tancament mes	87	83	81	80	83	79	92	92	93	103	108	105	147	N/a
Total de persones durant el mes	91	90	85	81	84	83	95	95	96	113	109	108	147	94,20
Entrades gestionades	1	3	1	0	4	0	16	3	4	19	6	0	57	4,80
Sortides gestionades	4	7	4	1	1	4	3	3	3	8	1	3	42	3,50
Llista d'espera	5	1	2	10	15	18	22	12	19	9	14	15	N/a	11,80
Derivacions sense entrada	1	1	2	0	1	2	4	0	4	0	0	0	15	1,30
Pisos en ús	25	26	24	23	24	24	26	27	28	28	29	29	30	26,10
Ocupació del lot/grup 1	31	31	26	22	21	20	35	35	33	39	42	29	63	31,30
Ocupació del lot/grup 2	40	40	40	40	44	44	40	38	39	45	39	29	52	40,70
Ocupació del lot/grup 3	20	19	19	19	19	19	20	22	24	29	28	29	32	22,20

N/a: no s'aplica

Taula 9.16. Indicadors per perfils i grups d'atenció del programa Nausica

Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, 2020

Unitats de convivència /grup d'atenció	Persones	Nuclis	Menors atesos	Adults			
				D	H	T	
Individual		54	54	0	18	36	54
Individual perfil LGTBI		12	12	0	6	6	12
Parelles i altres filiacions		6	3	0	3	3	6
Nuclis familiars monomarental		39	15	20	18	1	19
Nucli familiar		36	9	18	9	9	18
Total		147	93	38	54	55	109

D = Dones, H = Homes, T = Total.

- Partint d'aquesta distribució veiem com el 45% de les persones ateses durant el 2020 corresponien a atencions individuals, mentre que el 55% corresponia a algun tipus de nucli familiar.
- Es manté el 50% de distribució en gènere, tant el global de persones ateses al programa com pel que fa a la seva distribució per persones adultes.
- Del total de persones ateses al programa, el 74% és població en edat adulta.
- El 82% de les persones, quan han entrat al programa, ho han fet com a sol·licitants d'asil, l'11% amb la resolució favorable en les seves diverses formes, i el 7% havent vist denegada la seva sol·licitud.
- Si fem el mateix anàlisi a tancament d'any (tenint en compte les persones que han sortit del dispositiu), les proporcions varien i veiem com la irregularitat sobrevinguda augmenta fins a un 26%.
- S'han atès persones de 34 nacionalitats diferents, les més destacades aquest any han estat les següents: Hondures (20), Ucraïna (14), Geòrgia (10), Marroc (9), Síria (9), Guinea Conakry (8), Palestina (8), Veneçuela (7) i Costa de Marfil (7).

- Cal subratllar que el 2020 s'ha dut a terme una avaluació externa del programa, amb un anàlisi intensiu, que ens permetrà fer ajustos i aplicar les modificacions necessàries per tal d'anar millorant l'eficiència i l'eficàcia i incorporar millores per a les diverses realitats que estan al servei.

Global del programa

Des que es va iniciar el programa, el 2016, hi han passat 275 persones diferents de 39 nacionalitats.

Taula 9.17. Principals nacionalitats de persones del programa Nausica. Evolució 2016-2020

Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, 2020

	Persones ateses 2016-2020	% distribució
Ucraïna	52	18,91
Hondures	23	8,36
Marroc	22	8,00
Geòrgia	15	5,45
Pakistan	15	5,45
Síria	13	4,73
Guinea Conakry	12	4,36
Nigèria	11	4,00
Somàlia	9	3,27
Palestina	8	2,91
Veneçuela	8	2,91
Costa de Marfil	8	2,91
Camerun	8	2,91
Resta de nacionalitats (28)	71	25,82
Total	275	100,00

Servei de Traducció i Interpretació del SAIER (STI)

L'STI és un servei que procura la possibilitat de comunicació entre l'immigrant o refugiat i els diversos professionals de les entitats del SAIER, en cas que no dominin cap de les llengües oficials de Catalunya. Disposem d'una borsa de més de 27 professionals que parlen un total de 27 idiomes, entre les llengües més habituals i altres de minoritàries. Gestiona totes les demandes d'interpretació oral i la traducció de documents.

Taula 9.18. Servei de Traducció i Interpretació del SAIER (STI)

Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, 2020

	2019	2020	% d'increment
Intervencions			
Traducció oral	7.102	3.963	-44,20
Traducció escrita	238	118	-50,42
Total	7.340	4.081	-44,40
Altres indicadors			
Usuaris diferents atesos	5.062	1.573	-68,93
Hores de traducció presencial	5.903	2.744	-53,51
Pàgines de traducció escrita	1.272	791	-37,81
Índex d'intervencions urgents	20,00	29,62	48,10

Durant el 2020, per adaptar el servei a les mesures de prevenció de la covid-19, s'ha apostat per fer els serveis de traducció oral de manera telefònica, en totes les cites excepte aquelles en què ha estat recomanable disposar d'intèrpret presencial degut a la complexitat o vulnerabilitat del cas.

La reducció de serveis s'ha degut especialment a dos factors: la disminució de peticions per part de Creu Roja (que ha fet menys entrevistes durant l'any), i, en frenar-se el nombre de persones de recent arribada, enguany s'ha atès persones que fa més temps que resideixen a la ciutat i que, per tant, tenen un coneixement millor de l'idioma. Cal destacar l'increment de serveis gestionats amb caràcter urgent, és a dir, resolts en menys de 48 hores des de la petició, que generalment han consistit a disposar d'un intèrpret de manera immediata per tal que els professionals del SAIER poguessin fer atencions en el treball telemàtic i urgents.

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, 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 va ser concebut com un pacte de ciutat, que va trobar el consens i suport de tots els grups municipals.

Després de 5 anys, les polítiques d’atenció a la migració, amb una atenció específica a la protecció internacional, està més que consolidada i són transversals a qualsevol política pública, que de cap manera pot defugir la realitat cada vegada més diversa i més complexa administrativament, degut al marc jurídic que l’envolta i la gestió que es desenvolupa d’aquestes situacions des de les administracions competents.

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 els 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

El 2020 la pandèmia causada per la covid-19 va impedir oferir una graella d’activitats com la d’altres anys i es va donar suport i difusió a les activitats que, amb el suport de la línia de subvencions municipals, oferien entitats de la ciutat. La conjuntura socioeconòmica no va fer indicat dedicar esforços a la campanya comunicativa, per la qual cosa es va recuperar material d’altres anys a partir de l’espai web <https://ciutatrefugi.barcelona/ca/dia-mundial> i els canals de comunicació municipals.

Convocatòria de subvencions

Es van mantenir dues línies de finançament. D’una banda, la línia Kb, centrada en la sensibilització, i la Kc, que vol donar resposta a iniciatives d’acompanyament, suport en l’habitatge i promoció de la cultura de l’hospitalitat. L’import de totes dues línies va ser de 150.000 euros.

Es van finançar 18 projectes a la línia Kb.

1. Connectats SCCL: “*En palabras [relatos migrantes]*” (3a edició)
2. Fundació Privada Migra-Studium: “Sensibilització, asil i refugi”
3. Heura de Barcelona: “Obrim fronteres, obrim els cors”
4. Service Civ. Internac.- Serv. Català: “Educar en migracions i refugi”
5. Movimiento por Paz, Desarme y Libertad: “Persones refugiades. Què coneixem?”
6. Street Soccer Barcelona Associació: Junior SSB
7. Federació Catalana de Voluntariat Social: “Vol.In: acollida i participació ciutadana”
8. Fundació Catalana de l’Esplai: “nuSOS amb la Nadia Ghulam”
9. Fundació Privada Ficat: “Sinopsis: històries d’acollida”
10. Associació Cat. Integ. Homos. Bisex. Transsex.: “Dret d’asil LGTBI”
11. Comissió Catalana d’Ajuda al Refugiat: “El dret d’asil és universal”
12. Associació Ruido Photo: “The Backway: llibre i dossier pedagògic”
13. Associació per al Desenvolupament Cultural, Ambiental i Humà: “Amb veu pròpia”
14. Associació d’Educadors en Drets Humans: “Biblioteca vivent de la ciutat refugi”
15. Associació d’Educadors en Drets Humans: “Not Alone in Barcelona”
16. Associació Encara en Acció, Moviment Afectiu, Sexual i de Gènere: “Sensibilització sobre refugiats LGTBI”

17. Open Cultural Center: “Voluntariat com a eina d'inclusió (VEI)”
18. Associació Europa sense Murs: “Migració forçada del Triangle Nord”

I a la línia Kc es van finançar 6 projectes:

1. Fundació Privada Migra-Studium: “Xarxa d'hospitalitat”
2. Refugiados Bienvenidos España: RW Barcelona - Cultura de Benvinguda 2020
3. Punt de Referència: projecte Acull, acollida familiar per a jovent
4. Fundació Congrés Català de Salut Mental: “T'acompanyo!”
5. Fundació Privada Bayt Al-Thaqafa: Programa d'accés a un habitatge digne
6. Associació Cat. Integ. Homos. Bisex. Transsex.: “Acathi House: acolliment comunitari”

Convenis

S'han mantingut els convenis territorials per al desenvolupament dels diversos projectes d'acollida amb la Xarxa 9 Barris Acull, l'AAVV Poblenou i la Coordinadora d'Entitats del Poble-sec.

Cal destacar que la situació de la gestió municipal va fer que aquests convenis no es tramitessin fins al final de l'any, la qual cosa va suposar un malestar personal i una tensió importantíssima per a aquestes entitats, les quals no van veure resolta aquesta qüestió fins ja ben començat el 2021.

En el marc de les respostes a la situació generada per la pandèmia, es van tramitar dues subvencions de caire excepcional.

Una amb La Fàbrica SCCL, pel desenvolupament del Projecte de coordinació per la formació de població migrant i afectada per la covid amb les finalitats següents:

- Coordinar la realització de formacions intenses certificades.
- Coordinar la distribució de l'alumnat per donar resposta a la demanda.
- Garantir la gratuïtat de les formacions.
- Crear una bases de dades i una prova de nivell conjunta.

Tot plegat, entre les entitats implicades i compromeses amb el projecte, com són:

- Fundació Privada Servei Solidari per la Inclusió Social
- Fundació Privada Bayt al-Thaqafa
- Coordinadora d'Entitats del Poble-sec
- Espai d'Inclusió i Formació Casc Antic (Eicascantic. Espai d'Inclusió i Formació Casc Antic)

I una altra amb l'associació Migracions i Economia Social i Solidària, per al “Foment de l'economia social i solidària diversa”, amb els objectius següents:

- Enfortir l'estructura del Cercle de Migracions de Coòpolis.
- Acompanyar projectes d'emprenedoria i inserció sociolaboral de persones migrants a través de l'economia social.
- Impartir formació professionalitzada en els sectors del tèxtil i l'àmbit socio sanitari.
- Promoure la creació de llocs de treball dins les mateixes entitats cooperatives.

Recursos addicionals d'atenció a sol·licitants de protecció internacional a Barcelona

Programa d'esports per a persones refugiades a Barcelona

Amb l'objectiu d'aconseguir la integració de les persones immigrades i refugiades en tots els àmbits de la vida ciutadana, afavorir la convivència en la diversitat, fomentar la interculturalitat, la participació

i potenciar la igualtat i la cohesió social, l'any 2017, dins el paraigua del pla "Barcelona, ciutat refugi" es va posar en marxa la mesura per facilitar l'accés a aquest col·lectiu als centres esportius municipals.

La dimensió social de l'esport a Barcelona té una gran importància.

Les regles de joc de la majoria de les modalitats esportives són conegudes i compartides universalment i la utilització de l'esport contribueix a l'adquisició d'habilitats que ajuden a crear un vincle amb la societat d'acollida i assolir l'autonomia necessària per viure al nostre país com a ciutadans de ple dret.

La mesura s'articula posant a disposició del programa 40 centres esportius amb abonats i 130 places a tota la ciutat.

L'any 2020, arran de l'estat d'alarma i el període de confinament, els centres esportius van romandre tancats des del mes de març fins al juny.

A partir del juliol els centres van obrir amb la limitació del 50% d'aforament, i el programa de refugiats es va reactivar a partir del mes de setembre.

- L'ocupació va ser del 63,85%. Totes les places actives són de l'any 2020.
- Es van tramitar 282 altes.
- Utilització del 67,5% dels CEMs (27/40). Tots els districtes amb CEMs actius.
- La majoria de les persones derivades es van apuntar a un centre que es trobava fora del districte de residència (51,8%). Aquest percentatge associat a la mobilitat va baixar considerablement a partir de l'inici de la pandèmia.
- L'origen de la demanda principalment provenia del districte de Sant Andreu (20,5%) seguit de Sarrilà - Sant Gervasi (18%).
- Els districtes amb més places ocupades van ser Gràcia, amb el 20,4%, i Horta-Guinardó, amb el 19,3%.
- Per sexes, el 56,63% de les persones derivades eren homes.

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.

Taula 9.19. Distribució d'atencions per col·legi

Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, 2020

Derivacions	2020
Advocat/ada	8
Aparelladors/ores, arquitectes tècnics/tècniques i enginyers/eres d'edificació	4
Arquitectes	7
Audiovisuals	1
Biòlegs/òlogues	2
Dentistes	1
Enginyers/eres informàtics/àtiques	2
Enginyers/eres de camins, canals i ports	4
Enginyers/eres industrials	5
Enginyers/eres agrònoms	1
Fisioterapeutes	1
Infermeria	4
Educació física i esports	2
Metges/esses	5
Periodistes	5
Psicòlegs/òlogues	12
Treball social	1
Total	65

El primer any de treball del conveni, el 2018, es van atendre 23 professionals de diferents àmbits.

Durant el 2019, 53 persones van ser ateses. I el 2020, malgrat la situació de pandèmia, es va arribar a la xifra de 65.

Les principals consultes i serveis continuen essent qüestions relacionades amb l'homologació de títols, la formació i l'accés al mercat laboral.

El 2020, dins el marc del conveni i arran de la situació de pandèmia, es va fer una recollida de dades de persones migrants amb perfil sociosanitari, susceptibles de ser contractades i d'altres amb necessitat de resoldre una homologació de titulació sanitària sovint endarrerida per un funcionament manifestament ineficient d'aquests tràmits.

Aquesta tramitació va quedar sense efectes pràctics, però es va fer servir com a eina de denúncia des d'una òptica d'incidència

Activitats de comunicació

L'activitat comunicativa s'ha vist aturada degut als problemes de gestió de contractació de serveis d'elaboració de continguts. Així, al febrer del 2020 es va fer el darrer enviament del butlletí *Barcelona Ciutat Refugi*. Des de llavors, s'ha mantingut el suport tècnic del web, però s'ha deixat de nodrir de notícies, font principal de generació de visites.

La davallada en la realització d'actes també ha suposat la quasi aturada de l'apartat Agenda, el qual amb prou feines es manté amb certa activitat.

Aquesta situació es veu reflectida en la disminució de les visites al web d'un 33,55% respecte al 2019. Es marca perfectament el punt d'inflexió en el mes de febrer, en què es va fer el darrer butlletí.

Taula 9.20. Evolució mensual de les visites i visitants de la pàgina web de la Direcció

Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, 2020

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
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
2020												
Visites	15.989	14.097	8.578	8.009	11.712	9.775	7.709	6.988	6.916	6.246	5.958	5.338
Visitants únics	13.280	11.545	7.097	6.703	10.210	8.066	6.367	5.842	5.858	5.333	4.961	4.551

Reptes de futur per al 2021

Els reptes principals de Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi per al 2021 són els següents:

- Estabilitzar els serveis d'Immigració i Refugi en la nova realitat del teletreball. Veure quines actuacions cal mantenir sense presencialitat i quines fan l'atenció inviable.
- Dissenyar el nou Pla d'acollida de la ciutat de Barcelona. L'actual acaba el 2021 i l'evolució de la ciutat i el fet migratori porten a la necessitat de treballar un nou pla.
- Implementar les actuacions derivades de l'estudi organitzatiu del servei SAIER per millorar el temps de resposta en els terminis d'atenció, així com implementar millores qualitatives.
- Reforçar la coordinació entre el servei SOAPi i el SAIER per millorar la territorialització i, per tant, les oportunitats de millora en l'atenció.
- Dinamitzar la Xarxa de la Coordinadora per la Llengua, espai de trobada i treball conjunt de les diverses entitats.
- Crear i implementar la Xarxa d'Entitats de Serveis d'Assessoria Jurídica a Emigrants (XESAJE), com un espai de trobada i treball conjunt de les diverses entitats.

- Gestionar l'impacte a la ciutat de Barcelona pels canvis en la gestió estatal de les demandes d'asil. Reducció dràstica dels temps de resolució i, per tant, augment de les persones en situació irregular.
- Gestionar l'impacte de la nova mesura d'homologació de títols obtinguts a l'estranger per exercir a Espanya, fonamental per a la incorporació del talent de persones migrants.

Xavier Cubells Galles

Director de Serveis d'Immigració i Refugi

Taula 9.21 Indicadors de producció dels serveis

Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, 2020

	2016	2017	2018	2019	2020	% d'increment 2016-2020
Sol·licituds d'informe de reagrupament familiar	2.462	2.107	2.183	2.171	1.378	-44,03
Expedients resolts						
Informes favorables	1.841	1.628	1.692	1.597	982	-46,7
Informes desfavorables	422	316	315	414	201	-52,4
No s'emet proposta	87	42	43	45	25	-71,3
Arxivats	64	45	42	33	16	-75,0
En procés de resolució	31	49	59	49	135	335,5
Renúncia	17	27	32	33	19	11,8
Sol·licituds d'informe d'arrelament social rebuts	3.426	3.352	3.794	4.576	4.189	22,3
Expedients resolts						
Propostes d'informes	3.301	3.184	3.767	4.473	3.727	12,91
Informes favorables amb oferta de feina	2.777	2.605	2.957	3.652	3.059	10,15
Informes favorables amb recomanació d'exempció de contracte	323	289	303	339	251	-22,29
Informes no favorables	166	182	239	187	179	7,83
Enviats sense proposta d'informe	35	108	268	295	238	580,00
Arxivats	153	144	44	57	176	15,03
SOAPI						
Assistents a sessions informatives d'acollida, entrevistes i mòduls C	4.897	5.351	6.498	6.912	2.852	-41,76
Servei de Traducció i Mediació Intercultural (STMI)						
Mediacions interpersonals	2.095	2.824	2.804	1.641	1.605	-23,39
Traduccions presencials / en línia	3.153	3.593	4.232	2.513	3.285	4,19
Programa "Noves famílies": acompanyament del reagrupament familiar						
Persones contactades	1.473	1.507	1.470	1.491	611	-58,52
Orientació i acompanyament de les famílies en el procés de reagrupament familiar ¹	-	2.388	2.811	2.852	2.173	-9,00
Serveis de suport a dones reagrupades (individual) ²	N/d	N/d	166	290	303	82,53
Serveis de suport a mares i pares (individual) ²	-	8	35	52	62	675,00

1. L'any 2016 no es recollien les dades en aquest format.

2. S'han fet menys atencions grupals (o cap amb motiu de la pandèmia) però ha augmentat les atencions individuals (moltes reconvertides a contactes per teletreball) No es recollien les dades en aquest format.

N/d: no disponible.

Els indicadors que no tenen disponible el valor del 2016 fan la comparativa d'increment amb el primer valor disponible.

10.
Direcció de Serveis de
Drets de Ciutadania



Presentació de la 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.

El 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 el 2020.

La Direcció disposa de 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 2020 ha estat, globalment, l'any de la pandèmia de la covid-19, la qual ha condicionat tant les activitats com els serveis de la Direcció. Cal destacar que cap dels serveis ha deixat de funcionar en cap moment i l'atenció ciutadana ha quedat garantida amb la implementació de l'atenció telefònica i la utilització de la cita prèvia per a les atencions presencials. Pel que fa a les activitats de promoció i capacitat, aquestes també s'han hagut d'adaptar als nous formats en línia, però mantenint el seu impacte de públic i assistència.

En l'àmbit de la lluita contra la discriminació cal destacar l'esforç fet durant el 2020 per la generació de coneixement científic en aquest tema. Així, s'ha realitzat una recerca de situació per quantificar la discriminació per raó d'origen o d'orientació sexual i s'ha dut a terme el treball de camp de la nova enquesta de relacions veïnals i convivència de l'IERMB, els resultats de la qual estaran llestos durant el primer trimestre del 2021.

També ha estat un any intens pel que fa a la feina del Consell Municipal d'Immigració, centrat en l'antiracisme i evitar la instrumentalització de les persones migrades en les diferents convocatòries electorals, que malgrat no poder celebrar la Trobada Barcelona Ciutat Diversa, ha mantingut el premi i ha virtualitzat la resta de les seves activitats.

S'han intensificat els esforços en formació, tant interna com externa, i en comunicació des del Centre de Recursos en Drets Humans (CRDH). En aquest apartat cal destacar l'augment i millora de la presència en les xarxes dels continguts del CRDH, que durant el 2021 haurà de consolidar-se definitivament. S'ha implantat un nou sistema informàtic de gestió de les sancions i recursos a l'Oficina de Convivència, la qual cosa ha dificultat el desenvolupament d'altres tasques i funcions que s'hauran de fer durant el 2021. L'impacte de la pandèmia en la imposició de sancions ha estat elevat, amb una disminució important del volum atès el menor ús de l'espai públic.

Per acabar, cal destacar el lideratge de la Direcció en el desenvolupament d'una de les línies del pla de xoc social que ha impulsat l'Ajuntament per fer front a les conseqüències més greus de la pandèmia. En concret, el projecte de solucions habitacionals i seguiment comunitari i social de joves migrants sols i demandants d'asil, que es va concretar en l'obertura d'un hostel per a 35 persones i en l'acolliment familiar de 4 joves.

Aida Guillen Lanzarote

Directora de Serveis de Drets de Ciutadania

10. 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, 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

El 2020 s'ha gestionat el pressupost que es detalla a la taula següent:

Taula 10.1. Liquidació de pressupost

Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania, 2020

Capítol	(€)	%
Personal	466.691,64	30,18
Béns i serveis	231.437,03	14,96
Transferències corrents	848.408,21	54,86
Total	1.546.536,88	100,00

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

La taula 10.2 mostra els recursos humans de la Direcció. Les dones representen el 75% de la plantilla i l'edat mitjana es situa als 46 anys.

Taula 10.2. Recursos humans

Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania, 2020

	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

Font: Dades facilitades pel Departament de Serveis de Drets de Ciutadania.

Activitat

Oficina per la No Discriminació (OND)

L'OND és l'equipament municipal de referència per a l'acompanyament de persones que han patit una situació de discriminació i/o vulneració de drets a la ciutat. També funciona com a recurs formatiu en drets humans per potenciar la prevenció de les situacions de discriminació. Aquest any, les condicions de confinaments i restriccions en la mobilitat han obligat a reorganitzar els horaris d'atenció presencial i a potenciar l'atenció virtual amb les persones que s'ha atès, però s'ha mantingut la totalitat dels seus serveis (socioeducatiu, jurídic, psicosocial, mediació).

Taula 10.3. Xifres de l'Oficina per la No Discriminació

Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania, 2020

	2019	2020	% d'increment
Informació i consultes ¹	439	252	-42,60
Expedients per discriminació	228	219	-3,95
Persones que han rebut formació ²	1.138	133	-88,31

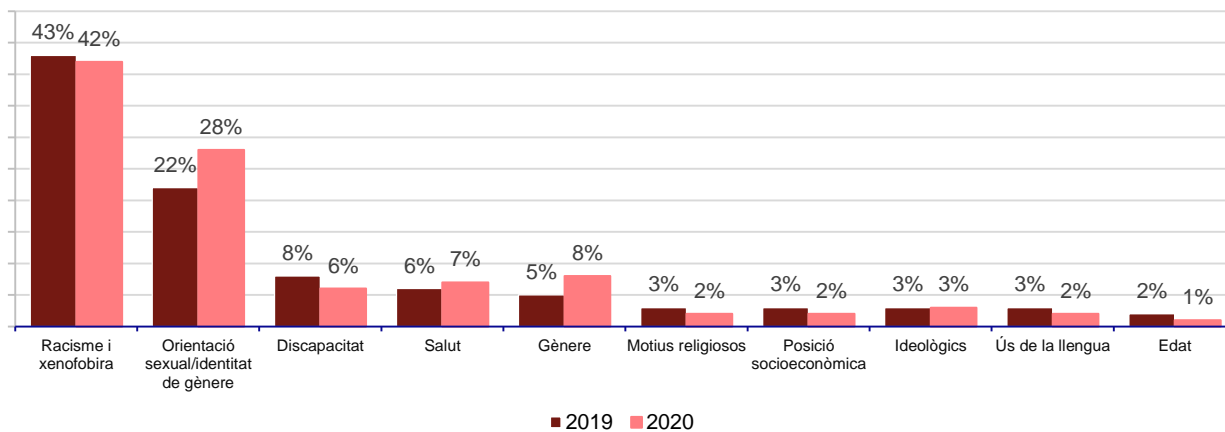
1. En aquesta categoria es recullen demandes d'informació i consultes, moltes de les quals es redirigeixen a altres serveis perquè són situacions de discriminació. La restricció de l'atenció presencial durant la pandèmia ha fet que aquestes consultes es redueixin.

2. Les restriccions per la pandèmia han provocat l'anul·lació de moltes sessions formatives presencials.

Les 133 persones han participat en els tallers i les sessions formatives, la major part dirigides a joves i adolescents de la ciutat, com a eina de prevenció de situacions de discriminació. S'han atès 252 persones per consultes i informació que han estat redirigides a altres serveis ja que no eren situacions de discriminació. S'han obert 219 expedients per discriminació durant l'any 2020, en una proporció similar a la dels anys anteriors, malgrat la pandèmia.

Gràfic 10.1. Motius de discriminació de l'OND

Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania, 2020



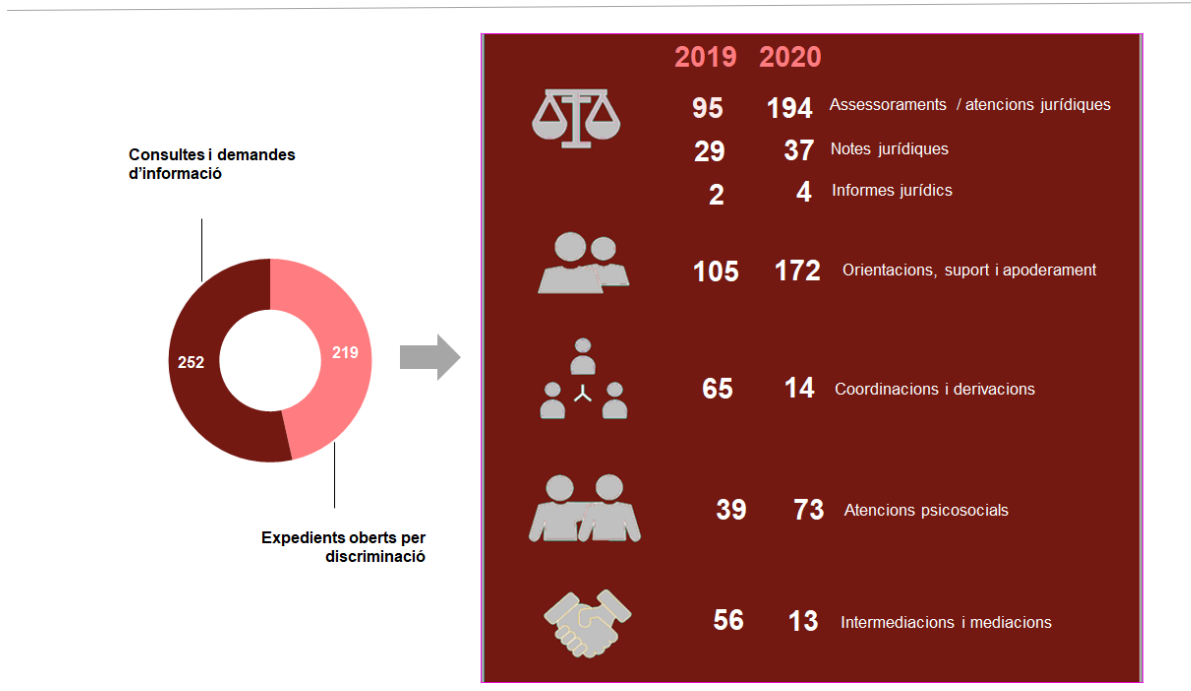
L'eix de discriminació per racisme i xenofòbia continua sent el que presenta més volum de situacions ateses a l'OND i suposen el 42% del total dels expedients oberts per discriminació, un percentatge pràcticament idèntic al del 2019 que ja va ser el màxim dels últims anys. Les situacions que s'han relatat al personal de l'OND són relacionades amb el tracte vexatori que afecta la seva integritat moral i física per raó d'origen (racialització i origen ètnic) en situacions relacionades a l'espai públic, en l'àmbit de les comunitats de veïns i veïnes, amb el dret d'admissió en locals d'oci nocturn, accés a l'habitatge, restricció o denegació d'accés a diferents serveis d'entitats bancàries, entre d'altres.

Pel que fa a l'eix de l'orientació sexual o la identitat de gènere, suposen el 28%, s'ha produït un increment molt important respecte al 2019 i quasi es doblen les dades del 2018 (16%). Aquestes situacions d'LGTBI-fòbia s'han produït en diferents espais com ara transport públic, escoles, comunitats de veïns i veïnes i en l'àmbit laboral.

En aquest sentit, cal destacar l'adopció, el maig del 2020, d'un protocol d'actuació davant situacions d'LGTTBI-fòbia per part de l'OND, el Centre LGTTBI i les entitats de la ciutat que treballen en aquest àmbit. Aquest protocol té com a objectiu coordinar les actuacions dels diferents operadors i oferir a la ciutadania un servei integral i eficient.

Respecte a les situacions associades a l'accés al dret a l'habitatge, s'han recollit 14 situacions en les quals els propietaris, agències i/o immobiliàries han rebutjat peticions de demanda de lloguer d'habitatge associades a racisme, d'LGTTBI-fòbia o discapacitat física. D'aquestes, s'han realitzat 6 peticions raonades d'obertura d'expedient sancionador per discriminació en el dret a l'habitatge a inspecció de l'IMHRB.

Esquema 10.1. Actuacions de l'Oficina per la No Discriminació
Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania, 2020



Pel que fa a les actuacions relacionades amb els expedients oberts a l'OND durant el 2020, destaquen 172 orientacions, suport i empoderament de la persona que ha estat víctima de la discriminació, 194 assessoraments i atencions jurídiques i 73 atencions psicossocials. Durant l'any 2020 s'ha produït un increment molt notable d'aquests actuacions respecte a l'any anterior i malgrat les limitacions associades a la pandèmia.

Observatori de les Discriminacions

L'Observatori de les Discriminacions és una iniciativa municipal que aplega l'OND i 22 entitats de la ciutat i que té com a objectiu mirar de fer l'aproximació més real possible a les discriminacions que tenen lloc a Barcelona a través d'un informe anual.

El 2020 s'ha realitzat la feina d'anàlisi i edició de l'informe del 2019 que es va presentar públicament al maig i que s'ha editat en tres idiomes.

L'Observatori de les Discriminacions, lluny de ser una mera compilació de dades, és el resultat d'un procés de treball col·laboratiu que ha consistit en grups focals, formats per les persones de les entitats i també persones afectades per situacions de discriminació. D'aquesta manera, s'ha dut a terme una reflexió conjunta sobre els mecanismes del fenomen, les causes que hi ha darrere de la infradenúncia, i per dissenyar estratègies de futur i incloure la perspectiva interseccional, és a dir, el fet d'estar subjecte a la discriminació per múltiples causes.

Durant el 2019, la Taula d'Entitats va recollir 411 situacions de discriminació, una xifra molt superior a les 265 registrades el 2018. Els motius principals han estat el racisme i la xenofòbia (33%) i l'LGTTBI-fòbia (25%).

Tot i els esforços que duen a terme les entitats i l'OND, la infradenúncia encara és un problema i invisibilitza el fenomen a la ciutat. Una de les raons principals de la infradenúncia és la normalització de la discriminació, que fa impossible reportar-la o denunciar-la, ja que implicaria fer-ho constantment, amb el desgast emocional i la inversió de temps i diners que suposa.

De vegades, una altra raó és la manca de confiança en el sistema o els costos de seguretat, la por a les conseqüències i les represàlies si es denuncia, la vulnerabilitat extrema de les víctimes, la negació del fet o la vergonya per haver patit una situació de vulneració de drets.

A l'hora de denunciar casos de discriminació, els homes joves, sobretot d'entre 25 i 39 anys, són el col·lectiu majoritari.

Un dels objectius actuals de la lluita contra la discriminació és incorporar la perspectiva interseccional en l'anàlisi dels mecanismes de la discriminació a la nostra ciutat. Aquest 2020 l'Oficina per la No Discriminació i les entitats de la taula disposaran d'una eina nova anomenada Relief Maps, o mapes de relleu. Aquesta eina està dissenyada per estudiar les discriminacions des d'una perspectiva interseccional, relacionant els eixos de desigualtat, els espais de la vida quotidiana i les emocions de cada persona.

Aquesta feina ha estat reconeguda com a bona pràctica social dins la comunitat d'innovació i coneixement de la Gerència de Drets Socials.

Altres actuacions en matèria de discriminació

Recerca "La clau pot ser un nom"

A partir de la feina que porta a terme l'Observatori de les Discriminacions a Barcelona, una de les fonts de discriminació detectades a Barcelona és la relacionada amb l'accés al mercat de lloguer d'habitatges.

Davant aquesta evidència, des de la Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania de l'Ajuntament de Barcelona, s'ha impulsat en els darrers mesos un estudi per tal d'aprofundir en aquesta qüestió i avaluar objectivament la dimensió d'aquesta discriminació.

L'estudi, encarregat a la consultoria social cooperativa Broll, ha consistit en l'enviament de 1.000 sol·licituds a 500 anuncis d'habitatges publicats en portals immobiliaris, amb l'objectiu d'avaluar de manera estadística les respostes a aquestes sol·licituds en funció del remitent. Així, la meitat de les sol·licituds han estat enviades sota un nom d'origen àrab, i l'altra meitat, sota un nom d'origen autòcton sobre la base dels noms més comuns segons l'Idescat.

Els resultats de l'estudi posen de manifest l'existència de diferències entre les sol·licituds enviades per noms d'origen àrab i les enviades per noms autòctons, de manera que per cada deu sol·licituds enviades, les sol·licituds de noms autòctons reben sis respostes, i les sol·licituds de noms àrabs, quatre. També s'han detectat diferències per gènere, de manera que per cada deu sol·licituds enviades per dones, les sol·licituds de noms autòctons reben set respostes, i les de noms àrabs, cinc, mentre que en el cas dels homes, les sol·licituds fetes per noms autòctons obtenen cinc respostes, i les de noms àrabs, menys de tres.

Amb tot, s'evidencia de manera objectiva que hi ha discriminació en l'accés al mercat de lloguer d'habitatge a la ciutat de Barcelona, un fet que cal denunciar i combatre per tal de poder assolir la igualtat real en un dret bàsic com és el dret a l'habitatge.

Enquesta de relacions veïnals i convivència

La nova enquesta de relacions veïnals i convivència que elabora l'IERMB ha tingut l'impuls i finançament de la Direcció per tal d'ampliar la mostra enquestada i així poder territorialitzar resultats a escala de districte i també per tal d'incloure una nova bateria de preguntes sobre discriminació patida i discriminació percebuda que ens permetrà establir un índex de discriminació a escala de ciutat. El

treball de camp s'ha realitzat durant l'últim trimestre del 2020 i els resultats preliminars estaran llestos a principis del 2021. Aquesta enquesta servirà per millorar i diversificar les fonts d'informació de l'informe de l'Observatori de les Discriminacions.

Pla municipal de lluita contra la islamofòbia

Durant el 2020 s'han seguit desenvolupant activitats en el marc del pla municipal contra la islamofòbia, entre les quals podem destacar l'organització d'un acte en el marc del 12 de desembre, dia internacional de lluita contra la islamofòbia, la inclusió de l'Observatori contra la Islamofòbia a la Taula d'entitats de l'OND i la realització d'una sessió de treball per consensuar indicadors i conceptes al voltant dels casos de discriminació islamòfoba.

Informe "Discriminació i població gitana"

La Fundación Secretariado Gitano ha desenvolupat un estudi sobre discriminació consistent en la realització d'entrevistes qualitatives i una enquesta als seus usuaris i usuàries per tal de proposar millores i recomanacions en la lluita contra l'antigitanisme. L'informe s'ha elaborat durant el 2020 i es farà públic a principis del 2021.

L'Oficina de Convivència

L'Oficina de Convivència és un servei de la Direcció que l'any 2020 ha complert el seu tercer 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.

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 substitutòries de les sancions que ha permès ampliar l'aplicació de l'instrument durant el 2020.

El juny del 2019 es va posar en marxa SAP, un nou programa per a la tramitació d'expedients sancionadors, al·legacions i recursos. Durant l'any 2020 s'ha continuat amb la implantació del nou programa per adaptar-se a les necessitats del servei, i amb la resolució d'importants incidències que invalidaven la realització de les tasques ordinàries de l'oficina. Aquesta lenta i progressiva implantació ha generat un important volum de feina.

Així mateix, les dificultats sorgides arran del procés de pagament que ha generat SAP ha provocat un augment important en el nombre de reclamacions.

En l'actualitat, encara manquen alguns elements per adaptar al nou programa, qüestió que ha provocat que algunes actuacions no estiguin encara automatitzades i s'hagin de fer manualment (per exemple, la comunicació de tràmits, l'enviament de cartes de pagament amb bonificació, el procediment de mesures alternatives a la sanció, entre d'altres).

Sobre l'impacte de la pandèmia

La crisi sanitària causada per la covid-19 ha afectat la feina habitual de l'Oficina de Convivència en diversos aspectes:

Davallada important en la imposició de denúncies:

- El confinament domiciliari ha provocat una davallada important en la imposició de denúncies per infracció de l'ordenança, en la mesura que hi ha hagut menys persones al carrer i, per tant, no s'ha detectat el mateix volum d'infraccions que altres anys.

- Així mateix, el toc de queda nocturn, implantat des de l'octubre del 2020, ha provocat una baixada en la detecció d'infraccions típiques de la franja horària nocturna (per exemple, consum d'alcohol a la via pública, associada clarament amb la realització de botellons nocturns).

El confinament perimetral (i municipal en certs períodes de temps) ha provocat una davallada en la visita de persones a la ciutat de Barcelona, no només turistes, sinó persones amb residència a altres localitats properes.

- Durant el període del “primer estat d'alarma” (de març a juny) es va produir una aturada global en l'emissió de les notificacions. Això ha provocat que durant un període de gairebé quatre mesos no s'estiguessin notificant a les persones interessades les multes pendents. Això va provocar una forta davallada en l'entrada d'al·legacions i recursos.
- En activar-se de nou les notificacions, es va concentrar el gruix de presentació d'instàncies. Cal destacar un important volum de reclamacions per les dificultats econòmiques sorgides amb la crisi. També s'ha produït un important augment en la sol·licitud de substitució de sancions per mesures alternatives.
- Atesa la situació d'excepcionalitat viscuda durant aquest 2020, i la impossibilitat en moltes ocasions de presentació d'instàncies presencialment (cita prèvia a llarg termini als organismes municipals), s'ha produït un augment important en l'entrada telemàtica d'instàncies. Així mateix, hi ha hagut un augment considerable en l'entrada de peticions IRIS (gairebé s'ha duplicat respecte a l'any 2019).

Com a activitat per destacar, a finals d'aquest any 2020, **l'Ajuntament de Barcelona ha començat a incorporar la notificació electrònica com a forma de comunicació amb les empreses, les entitats jurídiques i la ciutadania.** En lloc de rebre les notificacions en paper per correu, com fins ara, les notificacions estaran disponibles en una plataforma digital. Aquesta notificació electrònica serà obligatòria per a persones jurídiques i les persones físiques poden adherir-s'hi de manera voluntària.

Algunes de les dades més rellevants de l'Oficina de Convivència són, de manera resumida, les següents:

- Més de 27.000 expedients sancionadors tramitats per infracció de l'Ordenança de convivència.
- 409 instàncies rebudes.
- 403 instàncies d'al·legacions i recursos resoltes.
- 44 sol·licituds de mesures alternatives a la sanció econòmica d'adults.
- 182 expedients de mesures alternatives a la sanció econòmica de menors (de les quals 10 han estat a sol·licitud de les persones sancionades).
- 26 expedients finalitzats satisfactòriament de mesures per a adults.
- 52 expedients finalitzats satisfactòriament de mesures per a menors.
- 143 cartes amb tríptic de cartells enviats.
- 51 IRIS contestats.

Centre de Recursos en Drets Humans (CRDH)

El CRDH 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.

Punts clau del 2020

El 2020 ha estat marcat per una planificació estratègica forta que ha generat una consolidació del CRDH i algunes accions clau com ara les següents:

- La campanya de llançament pública.
- L'ampliació i publicació del catàleg de formacions per a entitats, àmbit educatiu i el mateix Ajuntament i assessoraments pedagògics.
- La renovació del Centre de Documentació Digital que s'ha estrenat amb més de 250 recursos.
- La col·laboració en el nou Observatori de les Discriminacions amb l'elaboració de l'informe.
- L'avenç en l'acord de col·laboració amb Biblioteques de Barcelona.
- El compromís i treball amb xarxes internacional com ECCAR.

L'activitat del CRDH s'ha vist influenciada per la covid-19; tot i així, l'equip de treball ha estat capaç d'adaptar-se a la situació i establir una programació continuada de formacions i accions de divulgació. En aquest sentit, pot haver significat un avenç en la digitalització de la mateixa oferta.

També ha augmentat el treball en xarxa. En aquesta línia, cal ressaltar l'acord de col·laboració signat entre el CRDH i Biblioteques de Barcelona que implica el següent:

- Formació en no-discriminació i drets humans per al personal.
- Cessió de fons documental a la Biblioteca Francesc Boix.
- Col·laboració en la programació d'activitats i les exposicions per a les principals biblioteques de la ciutat.

D'altra banda, a través de la Direcció de Justícia Global s'ha enviat una proposta de col·laboració al Consell Assessor Municipal d'Universitats (CAMU) i s'ha realitzat una reunió amb el Consorci d'Educació de Barcelona (CEB) per establir propostes concretes de col·laboració. Les dues col·laboracions es troben en procés de treball.

Finalment, una de les accions principals aquest 2020 ha estat la campanya de llançament i la presentació del CRDH en espais de l'Ajuntament. Per això, s'ha presentat el CRDH a diferents serveis i espais de participació municipals: setembre a la Xarxa Municipal de Biblioteques, al CEB, als centres de recursos pedagògics, a l'Equip de la Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania i a la trobada amb entitats de Justícia Global; octubre: a la Taula de coneixement de la Gerència, al Consell de Joventut de Barcelona, al Consell Assessor Municipal d'Universitats i a la Comissió Mixta Pla Contra la Islamofòbia; novembre: Consell Municipal d'Immigració de Barcelona i Taula de serveis al territori i les persones; desembre: al Consell Assessor de la Gent Gran i a la Taula d'Entitats amb Servei d'Atenció a les Víctimes de Discriminació. A més a més, s'han realitzat diferents reunions de presentació amb Lafede.cat, el Consell de Joventut de Barcelona i el PEN Català.

Catàleg de formacions, recursos i assessorament pedagògic

Catàleg de formació

Durant el primer semestre del 2020 les accions s'han centrat a dissenyar l'estratègia de formació del CRDH, i en concret, les línies temàtiques estratègiques i els públics diana als quals ens volem dirigir; aquesta estratègia va ser discutida i validada amb la Direcció de Serveis de Ciutadania i Diversitat va ser compartida amb la resta de l'equip de la Direcció, i en altres espais clau com el Consell Municipal d'Immigració de Barcelona i la Taula d'Entitats amb Servei d'Atenció a Víctimes de Discriminació.

Un cop definida l'estratègia, la feina es va focalitzar en la creació de continguts dels tallers que oferim a demanda al catàleg de formacions, centrada sobretot en els continguts virtuals, atesa la situació

sanitària i les dificultats presencials durant el 2020. En paral·lel, també va haver-hi tota una feina de plasmació d'aquesta oferta al web del CRDH, on es van pujar tots els tallers i es va crear un cercador per paraules clau i públic diana a l'apartat del catàleg de formacions.

Paral·lelament a l'estratègia del catàleg de formacions, que és fixa i a demanda, des del CRDH també s'han coordinat formacions virtuals per a entitats socials de la ciutat, de manera puntual, responent a la conjuntura i la demanda del moment: "Com parlar dels drets humans durant la covid-19?" (13/05): un espai de trobada virtual. "Educar en drets humans: eines i recursos per a professionals de l'àmbit juvenil" (19 i 26/11- 3 i 10/12): una formació virtual facilitada per l'entitat AHEAD. "Davant d'una discriminació: Actua!" (3/12): coincidint amb el dia internacional de les persones amb discapacitat es va facilitar un taller virtual.

Creació de recursos pedagògics

Pel que fa a recursos pedagògics, l'avenç més important durant el 2020 ha estat la gravació de quatre càpsules audiovisuals.

Assessorament pedagògic

Durant el 2020 s'ha engegat un projecte pilot a la Zona Nord, en col·laboració amb la productora audiovisual La Meri Productions, formada per joves d'aquests barris, amb l'objectiu de crear una campanya de comunicació que lluiti contra les discriminacions als barris de la Zona Nord.

Promoció i divulgació de drets humans

- **Sessions i xerrades virtuals:** (Parlem de Drets; "Salut i tecnologia, una mirada des dels drets humans"; "Del Black Lives Matters a la lluita contra el racisme a Barcelona"; "Quines vulneracions de drets pateixen aquelles que els defensen?"; "Discriminació en l'accés a l'habitatge: en defensa dels drets de les persones amb discapacitat"; "Discriminació en l'accés a l'habitatge: la clau pot ser un nom").
- **Ruta per la "Barcelona, Ciutat de Drets"**. Aquesta iniciativa vol ser un espai de trobada entre l'àmbit dels drets humans i l'àmbit cultural. Aquest itinerari urbà es dirigeix a la ciutadania en general (es proposaran adaptacions per a l'àmbit educatiu) i es pot promocionar com a activitat per a persones turistes que visiten la ciutat. L'itinerari, que seria tant virtual com físic, inclouria punts d'interès que poden ser espais, institucions, organitzacions, lluites i defensores de drets humans, tant històriques com actuals de cada barri o districte.
- **Centre de Documentació Digital.** Amb la campanya de llançament del nou web, s'ha renovat el Centre de Documentació Digital i ampliat els seus recursos. Així, en data de llançament de la campanya, el CRDH disposava de 250 recursos digitals de diferents formats i temàtiques. L'ampliació es fa de manera regular des de l'equip del CRDH i també s'ofereix a entitats i grups acadèmics la possibilitat de publicar-hi materials propis. A més a més, durant els últims mesos de l'any s'ha fet difusió setmanal d'un recurs al Twitter de "Barcelona, Ciutat de Drets".
- **Observatori de les Discriminacions.** Durant la primera part de l'any la feina s'ha centrat principalment en la preparació de l'Informe 2019. D'altra banda, s'ha començat a planificar l'Informe 2020.
- **Monitoratge de mecanismes internacionals.** Durant el març i el maig es va fer un seguiment especial de totes les declaracions d'organismes internacionals al voltant de la covid-19.

Suport a "Barcelona, Ciutat de Drets"

- **Assessorament municipal.** Durant el 2020 s'ha donat suport a la DSDC en la contribució a processos de treball internacional sobre drets humans:
 - Contribucions de Barcelona a l'estudi "*Accelerating cities, constitutional brakes*" impulsat per Barbara Oomen (entre d'altres) de la Universitat College Roosevelt.
 - Informe de la campanya municipal 21M "Ara més que mai #StopRacisme" en castellà i anglès que ha estat enviat a través d'ECCAR a la UNESCO com a proposta a la crida que havien fet d'explicar bones pràctiques de solidaritat davant de la covid-19 a escala de ciutats. La pràctica ha estat compartida a la pàgina web de la UNESCO.

- **Xarxes internacionals.** Barcelona ha tingut un doble rol molt actiu en la Coalició Europea de Ciutats Contra el Racisme (ECCAR). D'una banda, s'ha ocupat el càrrec de vicepresidència de la xarxa per part d'Aida Guillén i, de l'altra, des del CRDH s'ha assumit la cosecretaria per donar suport a l'oficina de la xarxa a Heidelberg.

En aquest compromís, des del CRDH s'han desenvolupat tasques de coordinació, impuls d'un nou grup de treball, elaboració d'una nova proposta sobre el sistema de reportatge i el rol del consell d'experts, disseny de continguts per al webinar Preventing a Racist Backlash, assessorament en comunicació i difusió de la xarxa a altres ciutats espanyoles. Durant els propers mesos, se seguirà treballant per enfortir la xarxa i aportar-hi continguts, així com aprofitar els seus espais d'incidència.

Un dels objectius que es mantenen és contribuir a la creació d'una campanya de ciutats europees de lluita contra el racisme; tot i així, encara no ha estat possible tirar endavant aquest projecte.

D'altra banda, des del CRDH també s'ha participat d'activitats puntuals per difondre el model de ciutat de drets de Barcelona en actes de la xarxa Ciutats i Governos Locals Units (CGLU), així com la Human Rights Cities Network (HRCN).

Comunicació

Entre el gener i el desembre de l'any 2020, la persona responsable de la comunicació del Centre de Recursos de Drets Humans s'ha focalitzat a generar les eines per al llançament digital del nou projecte i potenciar la marca "Barcelona, Ciutat de Drets". Per aquest motiu, la feina s'ha dividit en tres fronts: crear una pàgina web d'acord amb les necessitats del projecte, generar continguts, definir i començar a implementar l'estratègia comunicativa del CRDH, sobretot pel que fa a l'ús del Twitter @BCN_CiutatDrets.

- **Elaboració d'articles.** Entre gener i desembre del 2020, s'han realitzat un total de 17 continguts escrits per a la pàgina web del Centre de Recursos en Drets Humans, dels quals sis han estat durant la nova etapa del projecte, publicats a la microsite. Des de començaments d'any, s'ha optat per fer articles sobre problemàtiques tangibles relacionades amb els drets a la ciutat, en el marc de la nova estratègia de comunicació.
- **Estratègia comunicativa i Twitter.** Al llarg de l'any 2020 s'ha fet la definició de la comunicació del projecte, que fins al moment no existia. En aquest sentit, s'ha establert el framework, els missatges i tipus de materials per difondre, especialment des del Twitter, el principal canal de comunicació digital de l'Àrea. S'ha redactat un document d'estratègia comunicativa i un Protocol de Twitter que, recentment, ha estat ampliat i modificat, incorporant les esmenes de la DSDC.

Juntament amb la difusió diària i les programacions de cap de setmana, al llarg de l'any 2020 s'han realitzat diferents tipus de difusions marcades i/o validades per la DSDC.

En tots els casos, s'ha redactat una proposta de difusió de Twitter i, en alguns casos, de *hashtag* que la Direcció ha validat, abans de ser publicades.

En el marc de les difusions planificades, s'han realitzat *mailings* a grups d'entitats i, en alguns casos, també s'han generat biblioteques de *hootsuite* de l'Àrea, perquè altres àrees de l'Ajuntament comparteixin els recursos.

Les biblioteques obertes han estat: Clips/vídeos per xarxes. A partir de desembre, s'han començat a elaborar clips curts (menys d'1 minut) a partir dels enregistraments d'actes penjats a YouTube. La idea és cridar l'atenció dels usuaris de Twitter amb un vídeo curt, amb una declaració potent, per despertar interès i que accedeixin als vídeos sencers. S'han elaborat cinc clips.

A la taula 10.4 següent es destaquen els indicadors del Centre de Recursos en Drets Humans:

Taula 10.4. Centre de Recursos en Drets Humans (CRDH)

Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania, 2020

	2020
Divulgació	
Recursos digitals	250
Parlem de Drets	5
Assistents	150
Formació	
Nombre d'hores	28
Persones formades	175
Cursos	9
Educatiu	6
Assistents	115
Entitats	2
Assistents	40
Personal de l'Administració	1
Assistents	20
Treball en xarxa	11
Xarxa internacional	3
Presentacions de bones pràctiques internacionals	8
Comunicació	
Tuits (6 per dia)	2.225
Seguidors/ores	1.719
Continguts	17

Per a més informació podeu consultar: <https://ajuntament.barcelona.cat/oficina-no-discriminacio/ca/serveis/centre-recursos-drets-humans>

Consell Municipal d' Immigració de Barcelona (CMIB)

El 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 o refugiades. Cada any el Consell escull una temàtica per treballar de manera participativa i que marca l'activitat anual. El 2020 el tema ha estat "*Per una BCN antiracista*".

El calendari 2020, com tants d'altres a escala mundial, ha estat marcat per la pandèmia de la covid-19, que ha motivat ajornaments importants, com el de la Trobada anual BCN Ciutat Diversa que organitza el Consell; si bé, però, també ha donat peu a d'altres reunions, comunicats i accions per intentar fer-hi front al màxim, així com per l'aprovació per part del Ple del CMIB d'una nova proposta de reglament, missió i denominació.

Per l'any 2020 destaquem les activitats i productes següents:

- Òrgans de govern:
 - 2 sessions plenàries del Consell (1 de presencial i 1 de telemàtica)
 - 7 sessions de la Comissió Permanent (1 P, 6 T, 2 d'elles extraordinàries, a més de vuit consultes)
 - 2 reunions de la Comissió d'Opinió d'Urgència - COU (T)
- 1 manifest i 4 comunicats o declaracions del CMIB.
- Premis CMIB 2020: convocatòria de bases amb 13 projectes vàlids presentats. 8 membres del jurat. Atorgats: 1 premi i 1 menció especial.
- Acte del Dia del Migrant: lliurament dels Premis CMIB, Manifest BCN Antiracista i actuació musical al Saló de Cent.
- Presentació final de l'informe "Persones migrades i envelliment 2019".
- Inici recerca i informe "Racisme institucional i estructural".
- 3 grups de treball: Missió i Reglament, Trobada, BCN Antiracista. S'han fet 6 sessions.
- 8 consultes o processos participatius, inclosa l'avaluació del Pla de treball.
- 10 sessions formatives, informatives o xerrades, 3 d'elles pel tema de l'any, i 3 d'externes.

1. P = Presencial, T = Telemàtica. Ho fem constar atès que la covid-19 ha transformat els sistemes de reunió i comunicació.



- Trobada BCN Ciutat Diversa: ajornada a causa de la covid-19.
- Quatre vídeos, de difusió i comunicació.
- Proposta de comunicat enfront de l'Emergència per la covid-19 i Decàleg de propostes per la sortida de la crisi.
- Grup de difusió WhatsApp i mailing per fer arribar informació de servei enfront de la covid-19.

En total s'han fet 52 convocatòries i han intervingut 2.700 participants i la informació i els documents o informes corresponents estan disponibles al [web del CMIB](#).

Òrgans de govern: sessions plenàries, comissions permanents i COU

Sessions plenàries

El 2020 s'han celebrat els dos plenaris habituals. El primer plenari va tenir lloc encara presencialment al Saló de Cent el 30 de setembre, amb una participació de 67 persones. Es va presentar l'informe final i propostes sobre "Persones migrades i envelliment", producte del tema de l'any 2019, i es va aprovar un nou Reglament per al CMIB, fruit de l'adaptació a les Normes de participació ciutadana i elaborat per un grup de treball, i també una nova denominació per al Consell: Consell Municipal de Migracions i Refugi de Barcelona, així com una nova missió, que amplia l'abast a persones de rerefons migratori i posa més èmfasi en l'asil i el refugi.

El segon Plenari, el 26 de novembre, va tenir lloc telemàticament, com la major part d'activitat del 2020, amb 52 assistents, i va recaure especialment en el retorn des de la Presidència sobre les accions enfront de la problemàtica arran de la pandèmia, així com en el tema "BCN Antiracista" o el nou pla de treball sobre la base del nou reglament i missió. Com és habitual, va tenir lloc la votació per la menció especial del CMIB, aquest cop a través del Decidim i oferint un espai de temps i suport per al registre i la votació telemàtica.

Comissió Permanent

S'han fet set reunions, excepte la primera, totes telemàtiques, així com diverses consultes. L'assistència ha estat màxima (mitjana de 14,3 i total de 100). L'activitat s'ha centrat significativament a abordar la crisi que ha suposat la covid-19, amb presència freqüent del regidor de Drets de Ciutadania i president del CMIB. Es va elaborar un comunicat, emès ja el 3 d'abril. També s'ha enfocat a preparar l'agenda del Consell i temes rellevants com la problemàtica en les cites d'estrangeria.

Comissió d'Opinió d'Urgència (COU)

Reunida en dues ocasions, es va elaborar el manifest "Per una Barcelona antiracista" i el comunicat sobre cites estrangeria. La resta de comunicats o propostes per a declaracions institucionals, que consten a continuació, s'han elaborat i consensuat a partir de processos participatius amb la Comissió Permanent o virtualment amb les entitats del Consell.

Comunicats, manifestos, declaracions institucionals

D'acord amb la seva funció i amb l'objectiu d'estar alerta i atendre les necessitats de les persones migrades o refugiades a la ciutat, reclamant els seus drets, el CMIB ha emès els següents comunicats o manifestos, dels quals destaquem el comunicat enfront de la covid-19, que ha colpejat especialment les persones migrades i refugiades:

1. 24/2/2020. Comunicat davant la sentència del Tribunal Europeu de Drets Humans (TEDH) sobre les anomenades "devolucions en calent".
2. 3/4/2020. Comunicat del CMIB enfront de l'emergència per coronavirus (covid-19). Adhesions: més de 300 entre les quals cal comptar majoritàriament entitats, institucions, administracions i universitats, particulars, i cal destacar especialment l'adhesió de consells municipals, entre els quals el Consell de Ciutat, que ho va aprovar en sessió de 29 d'abril, i d'altres com el de la Gent Gran, Cooperació, Medi Ambient o Consell Escolar Municipal.
3. 16/6/2020. Decàleg de propostes del CMIB per a la sortida de la crisi post-covid-19. Presentat al Pacte per BCN.

4. 7/7/2020. ADHESIÓ DEL CMIB al Manifest de Mujeres Pa'lante pel tancament definitiu del CIE de Barcelona.
5. 29/9/2020. Manifest del CMIB "Per una BARCELONA ANTIRACISTA"
6. 4/11/2020. Comunicat CMIB davant la problemàtica de les cites d'estrangeria.

Processos participatius i consultes o enquestes. Decidim

En la línia dels objectius marcats en el Pla de treball, en la metodologia de treball del CMIB es té en compte demanar i consultar al màxim els temes del Consell, a través de qüestionaris o altres metodologies.

El 2020 el CMIB ha estrenat la participació en una votació i dos qüestionaris o enquestes a través de la plataforma de participació municipal **Decidim** (novembre-desembre). S'han dut a terme 15 consultes o processos participatius amb entitats del Consell o externes, que han suposat prop de 550 participacions, per aconseguir aportacions i adhesions als comunicats; recollir l'avaluació i noves propostes per al Pla de treball del Consell; efectuar les votacions a la menció especial; consulta i entrevistes a membres del CMIB i a entitats i especialistes per elaborar l'Informe sobre racisme institucional i estructural, per part de Salma Amazian; participació en el Consell de Ciutat i Pacte per Barcelona amb Decàleg CMIB enfront de la covid; consultes diverses a la Comissió Permanent en relació amb comunicats i calendari CMIB, entre d'altres.

L'Enquesta oberta sobre cites d'estrangeria

Es va realitzar al novembre i a través del Decidim una enquesta al conjunt de la població migrada en relació amb la problemàtica de les cites d'estrangeria, amb més de 1.200 respostes. Es tracta d'una situació que ja arrossegava problemes i endarreriments, que s'han vist agreujats per la pandèmia, i que dificulta els processos de regularització de les persones i afecta els seus drets bàsics. Els resultats han permès al CMIB donar més força a la seva incidència sobre el tema.

Nou reglament, missió i denominació del Consell

En el Plenari de 4 de març es va aprovar un nou reglament del Consell Municipal d'Immigració, per adaptar-lo a les Normes de participació ciutadana, aprovades el 2017, i seguint un procés que estan realitzant la major part de consells municipals.

Es va elaborar a partir d'un grup de treball, i s'ha treballat alhora en la definició d'una nova missió per al Consell, que s'incorpora al nou reglament. Amplia la cobertura a persones de rerefons migratori i dona més rellevància a l'asil i el refugi. A partir d'aquí s'ha acordat igualment un canvi de nom: **Consell Municipal de Migracions i Refugi de Barcelona**. El reglament i la nova denominació es troba en procés d'aprovació per part del Plenari municipal.

Tema de l'any: "Per una Barcelona Antiracista"

El Consell Municipal d'Immigració va escollir el tema de l'antiracisme com a eix temàtic de l'any 2020, un eix bàsic en la missió del Consell i tenint en compte també el context polític actual, l'increment de l'extrema dreta a l'estat i en el context internacional. L'objectiu és promoure la convivència, la igualtat i la inclusió, i combatre el racisme, la xenofòbia i les manifestacions de discurs d'odi que es van fer presents en la societat. Atesa la magnitud de la qüestió, s'estendrà també durant el 2021, per poder abordar-lo com correspon.

- Manifest: "Per una BARCELONA ANTIRACISTA".
- Inici de la recerca i elaboració de l'informe: "Racisme institucional i estructural". Propostes del CMIB. A càrrec de Salma Amazian, amb participació d'una bona part d'entitats del CMIB, entrevistes a serveis i responsables, o persones especialistes en el tema.
- Acte pel Dia Internacional de la Persona Migrant, 18D. Lectura gravada del manifest, amb la participació d'entitats, del CMIB i activistes en l'àmbit.
- Sessió informativa sobre serveis d'antiracisme i seminari amb Desiré Bela.

12a edició del Premi Consell Municipal d'Immigració

El Premi Consell Municipal d'Immigració va néixer amb la finalitat de reconèixer la feina duta a terme en l'àmbit de la immigració i a favor dels drets, la igualtat d'oportunitats i la plena ciutadania. La convocatòria consta d'un premi atorgat a partir de la deliberació d'un jurat independent i una menció especial que recau en una entitat membre de ple dret del Consell, votada per les pròpies entitats per reconèixer la seva participació, activitat i bona entesa durant l'any. La convocatòria 2020 va ser publicada el 3 d'agost.

Les dotacions són de 7.000 € pel premi i 2.000 € per la menció especial. És important la difusió i comunicació que ajudi a visibilitzar el tema i el treball de les entitats; es realitza un reportatge dels projectes finalistes.

Al 12è Premi CMIB 2020, adreçat a potenciar una **Barcelona antiracista**, s'hi van presentar 13 projectes vàlids.

Dia Internacional de la Persona Migrant i 12a edició del lliurament del Premi CMIB

El dia 18 de desembre, com cada any, va tenir lloc l'acte que el Consell dedica al Dia Internacional de la Persona Migrant, contribuint a l'interès de protegir i assegurar de manera efectiva i plena els drets humans i les llibertats fonamentals de totes les persones migrants.

Amb aquesta intenció l'acte se centra en el tema de l'any, procurant un impacte creixent en el conjunt de la ciutadania, i fer més visible el Consell i la realitat de la immigració a la ciutat. Va comptar amb un públic presencial d'unes 60 persones (límit d'aforament) i una important participació telemàtica i repercussió en xarxes (més de 220 participants).

Grups de treball (GT)

Han funcionat 3 grups de treball durant l'any 2020:

- **GT BCN Antiracista**, amb 19 persones i 36 assistents. Va funcionar en grup general i també a través de dos subgrups.
- **GT Reglament i Missió CMIB** amb 15 membres. Va tancar la seva tasca, provinent del 2019, al febrer.
- **GT Trobada BCN Ciutat Diversa 2020**: es va reunir, amb una àmplia participació, 36 persones, el maig del 2020, per valorar la situació i va acordar ajornar la Trobada al 2021.

Sessions formatives, informatives i xerrades

El 2020 ha continuat el Pla de Formació del Consell, especialment en relació amb el tema de l'any, i amb afectacions pròpies de la situació de pandèmia, de manera que s'ha complementat amb xerrades i sessions formulades per fer front a aquesta crisi. Es van dur a terme sessions vinculades al tema de l'any.

Tema de l'any: BCN ANTIRACISTA

- Sessió informativa/formativa: serveis contra racisme, amb la participació de l'OND i SOS Racisme (octubre).
- Seminari "Construïm discurs antiracista", dues sessions, amb Desiré Bela (desembre).

S'han fet 35 participacions en total.

Altres temes i context covid-19

- Visita i presentació del SAIER: nous serveis i dependències (gener).
- Sessió de resultats del projecte ID COL – Identitats col·lectives, UAB (febrer).

- Sessió amb la Regidoria de Drets de Ciutadania. Informació i aportacions sobre serveis municipals i accions enfront de la covid-19 (maig).
- Sessió de presentació del Pacte europeu de migracions i refugi i del Centre de Recursos en Drets Humans (CRDH) (novembre).

S'han fet 73 participacions.

Composició, incorporacions i canvis al Consell

L'any 2020 s'han incorporat tres noves entitats al CMIB:

- Dues entitats d'immigració: Asociación Empresarial para América Latina i ENWAD (European Network of Women of African Descent).
- Una entitat d'acollida i asil: SICAR Adoratrius, que ha ocupat la plaça de CatNova, que és alhora acollida i immigració i ha passat a ocupar aquest darrer lloc.

S'ha ratificat la baixa de l'entitat: Asociación de la Comunidad Dominicana en Catalunya.

El total de membres del CMIB a finals del 2020 és de 74, entre els quals 56 entitats del món de la immigració, l'acollida, o bé veïnals, cíviques o sindicals. Suposa un increment de tres membres respecte al 2019, dues entitats i una persona tècnica municipal.

Altres accions i temàtiques treballades en el Consell al llarg de l'any

Pla de treball del CMIB 2020-2023

A partir de l'avaluació de l'anterior Pla de treball, presentada en el Plenari de març, estava previst engegar el nou Pla a partir de la nova missió i denominació, del nou PAM i altres plans de base (interculturalitat, immigració...) i de la participació dels membres del Consell. El procés s'ha vist afectat per la covid-19 i s'ha iniciat amb una consulta a través d'un qüestionari a membres, que ratifica els eixos anteriors i afegeix alguns nous elements, amb la perspectiva d'ampliar la participació amb la nova missió.

Participació en sessions, xerrades o actes participatius externs vinculats al CMIB

- Sessió informativa sobre el Reial decret 14/2019, (administració digital – gener)
- Estratègia d'economia social i solidària - ESS - BCN 2030 (gener)
- Estratègia municipal contra la soledat (novembre)
- Pla d'interculturalitat

Comunicació i impacte en la ciutadania i en mitjans de comunicació:

- Web del CMIB: el nou web estrenat el juny del 2019 ha anat creixent en visites i significa una important finestra del CMIB per als propis membres i de cara enfora. Ha rebut més d'11.000 visites el 2020, amb un pic important el mes d'abril quan es va difondre i es van demanar adhesions al Comunicat enfront de la covid-19.
- Creació i comunicació continuada a través de grups de difusió en WhatsApp per facilitar la comunicació a totes les entitats i persones. Tenint en compte la bretxa digital, es tracta d'un canal que permet un accés molt més ràpid i fluid que el correu electrònic o fins i tot les xarxes socials. En els primers mesos de la pandèmia es va intensificar la informació de servei i recursos per a les entitats, que es podia retransmetre a persones i famílies. També permet compartir ràpidament informacions d'interès general que fan arribar les mateixes entitats.
- Trameses informatives per *mailing*: d'actes i informacions rellevants i d'interès general per a membres, en relació amb acollida, estrangeria, formació, recursos i programes, especialment serveis municipals en el context covid-19, actes a la ciutat, etc.

- Preparació i difusió de logos i videoreportatges sobre el Premi del CMIB de cara a l'acte del Dia Internacional de la Persona Migrant, 18 de desembre, i en versió curta per a difusió en xarxes socials.
- S'han elaborat uns 50 documents o informes, i cal destacar la dràstica reducció de fullets i cartells que aquest any han passat a ser necessàriament digitals.

Participació i col·laboració amb altres consells municipals.

S'ha mantingut la coordinació com a Secretaria amb d'altres consells municipals, i s'ha donat col·laboració especialment amb el Consell de Ciutat, Consell de Benestar Social o Consell de Cooperació.

Contacte i col·laboració amb departaments, serveis i equipaments municipals.

S'ha mantingut la col·laboració habitual amb departaments de l'Àrea de Drets Socials, BCN Cuida i Economia de les Cures, Salut, Interculturalitat, Institut Municipal d'Estadística (INE), Participació, etc., i s'han establert contactes per a la recerca sobre racisme institucional.

Col·laboració amb diversos estudis i treballs d'estudiants: ciutat d'Istanbul, UAB... en relació amb el CMIB i immigració.

Projecte d'acompanyament social i comunitari per a joves migrats i/o sol·licitants d'asil amb solucions habitacionals

La iniciativa de l'Ajuntament de Barcelona amb la proposta del pla de xoc és una resposta a la situació d'emergència social amb un conjunt d'accions per als mesos immediats al confinament domiciliari i s'articula al voltant de set eixos transversals; l'eix 2, corresponent a garantir la cobertura dels drets bàsics, es correspon a una de les línies de treball de la Mesura "Barcelona, Ciutat de Drets" de garantir la plena ciutadania i inclusió de les persones migrades a la ciutat de Barcelona, i dins del pla de xoc, es tradueix en un projecte de mentoria (allotjament i acompanyament) per a joves migrats i sol·licitants d'asil (de 18 a 25 anys) mitjançant famílies acollidores, *hostels* o residències estudiantils amb l'acompanyament d'una entitat.

L'Ajuntament de Barcelona té com a objectiu general al programa "Barcelona, Ciutat de Drets", la promoció d'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 i garantir la plena ciutadania de les persones migrades, a l'accés real i efectiu als drets reconeguts i garantits a la ciutat. En aquest sentit, la Fundació Barcelona Actua, mitjançant el seu projecte d'acompanyament social i comunitari i solucions habitacionals per a persones joves afectades per la crisi de la covid-19 joves migrants i demandants d'asil, garanteix l'accés a l'habitatge de joves en aquesta situació, mitjançant l'acolliment familiar, en pisos i en hostals de la ciutat.

Dins d'aquest context, la Direcció de Drets de Ciutadania ha donat suport i s'ha coordinat amb la Fundació Barcelona Actua per al desenvolupament del projecte en l'àmbit de l'acolliment familiar de joves migrants i demandants d'asil més grans de 18 anys i sense domicili fix per tal de poder garantir la plena ciutadania mitjançant l'habitatge dels joves i reforçat per l'acompanyament social i comunitari.

Aquest habitatge es tradueix en el lloguer d'un *hostel* que, degut als mesos de covid, no hauria tingut clients i, per tant, s'ha llogat a la Fundació Barcelona Actua per a l'acollida de fins a 40 joves amb la possibilitat també d'acollir-ne un percentatge en famílies.

Objectius del projecte

Les principals activitats incloses en el projecte objecte de conveni són les següents:

- Proporcionar l'allotjament temporal de 40 persones joves, afectades per la crisi de la covid19, i ateses per equipaments municipals d'emergència, sense domicili fix mitjançant l'acolliment amb famílies voluntàries i a *hostel* a disposició de l'entitat.

- Dur a terme l'acompanyament social i comunitari mitjançant la participació dels joves migrants i/o sol·licitants d'asil amb una metodologia multifocal cap a activitats que promouen la inclusió social dels joves mitjançant quatre àmbits:
 - activitats lingüístiques: 2 o 3 classes setmanals de llengua, promovent especialment l'expressió oral i la comprensió.
 - activitats complementàries: activitats programades que permetin establir certa rutina del dia a dia; dins aquestes activitats hi ha activitats formatives (per exemple, alfabetització digital) o activitats lúdiques (futbol, teatre, cuina).

Taula 10.5. Projecte d'acompanyament social i comunitari per a joves migrants i/o sol·licitants d'asil amb solucions habitacionals

Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania, 2020

	2020
Joves aollits	50
Joves derivats i referenciats pel Servei de Detecció i Intervenció (SDI)	44
Joves derivats de protecció internacional	6
Joves derivats a famílies	4
Joves que estan al <i>hostel</i> i que han aconseguit un contracte de treball	2

Subvencions

Des d'aquesta Direcció de Serveis, l'any 2020 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
- Wc: Els drets humans dins l'àmbit educatiu: promoció i defensa dels drets de ciutadania i lluita contra les discriminacions en l'àmbit de la formació i l'educació per al curs escolar 2020-2021.

Taula 10.6. Percentatge de sol·licitants que reben subvenció

Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania, 2020

Línies de subvenció	2019			2020			Projectes amb continuïtat
	Sol·licituds	Aprovades	% sol·licituds aprovades	Sol·licituds	Aprovades	% sol·licituds aprovades	
Wa	65	48	73,85	66	38	57,58	63,16
Wb	38	26	68,42	42	19	45,24	63,16
Wc	-	-	-	17	11	67,71	45,45
W	103	74	71,84	125	68	54,4	60,29

Taula 10.7. Percentatge atorgat de l'import sol·licitat per al conjunt de sol·licituds tramitades

Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania, 2020

Línies de subvenció	2019			2020		
	Import sol·licitat (€)	Import atorgat (€)	% atorgat respecte al sol·licitat	Import sol·licitat (€)	Import atorgat (€)	% atorgat respecte al sol·licitat
Wa	614.036,13	277.100	45,13	494.011,92	216.000,00	43,72
Wb	410.452,37	102.900	25,07	375.028,20	112.500,00	30,00
Wc	-	-	-	124.611,20	51.500,00	41,33
W	1.024.488,50	380.000	37,09	993.651,32	380.000,00	38,24

D'altra banda, el 2020 s'han signat els següents convenis amb entitats sense ànim de lucre:

Taula 10.8. Convenis

Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania, 2020

Entitat	Projecte	Import (€)	Projecte continuïtat
Organització Mundial de Ciutats i Governos Locals Units	Secretaria de la Comissió d'Inclusió Social, Democràcia Participativa i Drets Humans	30.000,00	Sí
SOS Racisme	Atenció a persones victimitzades per racisme	50.000,00	Sí
Migrastudium	Acompanyament a interns al CIE - Zona Franca	25.000,00	Sí
II·lustre Col·legi de l'Advocacia	Servei d'orientació jurídica en el Centre d'Internament d'Estrangers de la Zona Franca de Barcelona	30.000,00	Sí
II·lustre Col·legi de l'Advocacia	Millora del sistema de mediació municipal i la definició d'un sistema d'avaluació per dissenyar les accions de prevenció en el marc del servei d'orientació jurídica de la ciutadania de Barcelona	50.000,00	Sí
Organitzacions per a la justícia global	Concretant la justícia global en els eixos de migració, justícia ambiental i feminismes	14.500,00	Sí
Fundació Barcelona Actua	Pla d'acompanyament social i comunitari i solucions habitacionals per a persones joves afectades per la crisi de la covid-19	135.608,00	Nou
Asociación 11M Afectados del Terrorismo	Assessorament i acompanyament jurídic de persones afectades pel 17A	50.000,00	Nou
Total		385.108,00	

Grup de treball de serveis d'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 els 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'any 2020, després d'un període de suspensió d'activitats a conseqüència de la crisi sanitària, s'han reprès les reunions grup. Un dels objectius de treball ha estat precisament recollir i analitzar els impactes de la pandèmia en les situacions ateses i en l'organització dels serveis. Les conclusions es recolliran en la memòria 2020 del grup.

Actualment, formen part d'aquest grup els serveis següents:

- Punts 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

- Equip d'Assessorament Laboral (EAL) de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat.
- Espai Barcelona Cuida.
- Servei d'Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic SASSEP)
- Centre de Serveis Socials
- Oficines d'Habitatge
- Punts de defensa de dret laboral (Barcelona Activa)

Servei d'Orientació Jurídica i Mediatora (SOJ)

Prestat en col·laboració amb l'Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona (ICAB), el servei atén consultes jurídiques de la ciutadania i tramita les sol·licituds de justícia gratuïta.

El 2020, per tal d'adaptar el servei al context de la pandèmia, s'ha introduït l'atenció telemàtica i s'ha reforçat el sistema de gestió de cites prèvies. S'han diversificat també els punts d'atenció presencial: s'ha atès la ciutadania a l'OAC de plaça de Sant Miquel, a la Ciutat de la Justícia i a les oficines d'aquesta direcció al carrer de Ferran, 32.

Per a més informació podeu consultar: <https://ajuntament.barcelona.cat/guiadeserveis/ca/serveis-i-ajuts-la-ciutadania/assessorament-jur%C3%ADdic>

Activitats de la Direcció

Formació interna i externa

El context de la pandèmia per la covid-19, i que ha afectat tots els nivells en la vida de les persones, ens ha fet entrar en un nou paradigma i repensar la metodologia de les accions formatives. En aquest sentit, la Direcció de Drets de Ciutadania ha fet un esforç per adaptar-se a aquesta nova realitat i està implementant la virtualitat en tots els aspectes inclòs les formacions que s'organitzen. Durant l'any 2020 s'han pogut començar a realitzar algunes accions formatives virtuals i en d'altres s'han reduït aforaments i dinàmiques per complir amb la normativa de salut estipulada.

Un any diferent en el qual s'han vist reduïdes les accions formatives, però que ha servit per millorar continguts, repensar el públic objectiu al qual ens hem d'adreçar i donar-li una mirada tecnològica a la manera de treballar.

Cal recordar que la Mesura de govern del Programa Barcelona Ciutat de Drets, aprovada el 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. Per tal de prevenir les vulneracions de drets, les administracions públiques poden aprovar normes o implementar polítiques adreçades, d'una banda, a respectar els drets humans, és a dir, a impedir la vulneració directa d'un dret per part de la mateixa Administració; i de l'altra, a la seva protecció, és a dir, dirigides a establir les condicions necessàries per al gaudi efectiu dels drets.

Així, durant l'any 2020, dins del marc del Pla de formació interna en drets humans, s'han dut a terme un seguit d'accions formatives tant a personal de la casa (agents de control d'accés de TMB, equips de llengua i cohesió social) 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.

Taula 10.9. Formació interna

Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania, 2020

Formació	Hores de formació	Persones formades	Formacions
Accions de capacitació a demanda	22	46	2

El grau mitjà de satisfacció de les formacions internes ha estat d'un 4 sobre 5.

Taula 10.10. Formació externa

Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania, 2020

Formació	Hores de formació	Persones formades	Formacions
A infants i joves	26,5	459	18
A col·lectius en situació de vulnerabilitat	8,0	30	2
A professionals i equips de voluntariat	23,0	106	6
UPF Màster internacional migracions	1,5	19	1
Total	59,0	614	27

El grau mitjà de satisfacció de les formacions a col·lectius en situació de vulnerabilitat ha estat del 4,57 sobre 5.

Taula 10.11. Dades globals de la formació externa i interna

Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania, 2020

Formació	Hores de formació	Persones formades	Formacions
Formació interna	22,0	46	2
Formació externa	59,0	614	27
Total	81,0	660	29

Taula 10.12. Dades de virtualització de les formacions

Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania, 2020

Formació	Hores de formació	Persones formades	Formacions
Formació virtual	21,5	55	3
Formació presencial	59,5	605	26
Total	81,0	660	29

Accions de formació

Per ampliar el públic objectiu es realitzen accions de promoció de les formacions i tallers en diferents espais de l'Ajuntament. D'una banda, es preveu oferir dos cursos i una píndola informativa a l'Espai Virtual d'Autoaprenentatge obert a totes les treballadores i els treballadors de l'Ajuntament. I també es realitzarà una difusió dintre de l'Àrea de Serveis Socials per realitzar formacions específiques de capacitació. D'altra banda, la Direcció ha seguit formant part i finançant el programa d'Escoles per la igualtat i diversitat del CEB. Aquest programa ha hagut d'adaptar-se al tancament de les escoles el març del 2020, virtualitzant les formacions i posposant els tallers. Per al curs 2020-2021 ja en són 29 els centres que hi participen i la tasca de la Direcció es concreta en l'aportació de materials, recursos i coneixement.

Entre els diferents projectes educatius que es desenvolupen a l'Ajuntament la Direcció ha col·laborat en el Programa de relacions equitatives liderat per l'Agència de Salut Pública, que té com objectiu promoció de relacions saludables a l'àmbit escolar mitjançant activitats a l'aula.

També cal remarcar les activitats incloses al Programa Activitats Educatives (PAE) del Consell Innovació Pedagògica, on la Direcció proposa 3 accions formatives gratuïtes pels centres educatius de Barcelona, que es renoven anualment amb l'objectiu d'aterrar els drets humans i la lluita contra les discriminacions en la comunitat educativa, amb la col·laboració de la OND i el CRDH.

Actes i jornades organitzades per la Direcció

A continuació es presenta el recull dels actes que ha desenvolupat la Direcció al llarg de l'any. Atesa la situació sanitària derivada de la covid-19, totes elles han estat realitzades en format virtual.

Com parlar dels drets humans durant la covid-19? (13 de maig)

Davant la situació d'emergència generada per la covid-19, diferents governs i mitjans de comunicació van alimentar narratives que emmarcaven els drets humans com un obstacle per a la salut pública. Per tal de debatre sobre la qüestió, es va organitzar una trobada virtual amb Israel Butler, responsable d'incidència de l'organització europea *Civil Liberties Union for Europe*. A l'acte, dirigit a membres d'organitzacions que treballen pels drets humans, i en especial persones responsables de la comunicació i/o disseny de campanyes, hi van participar 80 persones.

Salut i tecnologia, una mirada des dels drets humans (21 de maig)

La resposta a la pandèmia és un repte que no pot obviar que la protecció de la salut pública ha d'anar lligada a la protecció i el respecte pels drets humans. No obstant això, són moltes les connotacions ètiques i jurídiques que es desperten al voltant del debat entre salut, tecnologia i drets humans i, per aquest motiu, es va organitzar un debat virtual per abordar aquestes qüestions. A l'acte hi va participar la gerent Carme Borrell de l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB); l'activista i experta en tecnopolítica Simona Levi, i el director del Grup de Recerca sobre Desigualtats en la Salut de la UPF, Joan Benach. Hi van assistir 30 persones.

La discriminació a Barcelona en temps de covid-19 (27 de maig)

La discriminació que pateixen algunes persones per raó del seu origen nacional o ètnic, orientació sexual i identitat de gènere, discapacitat, o qualsevol altre motiu, és encara un problema greu a la nostra societat. La situació provocada per la covid-19 està generant nous casos de discriminació entre el personal sanitari i persones d'origen xinès, entre d'altres, a banda d'afectar especialment col·lectius vulnerabilitzats, com la comunitat gitana, les persones amb discapacitat o col·lectius LGTBI.

Per tal de fer-hi front, des de l'OND, la Taula d'Entitats amb Servei d'Atenció a Víctimes de Discriminació, i el Centre de Recursos en Drets Humans, es va organitzar una trobada virtual amb la taula d'entitats per debatre com ha afectat la covid-19 a les discriminacions i quins són els reptes actuals per lluitar contra la discriminació. L'acte va tenir uns 20 assistents.

Del Black Lives Matters a la lluita contra el racisme a Barcelona (21 d'octubre)

En un context de lluita global contra el racisme, des de l'assassinat de George Floyd als Estats Units fins a la lluita contra la discriminació a Barcelona, cal poder pensar estratègies que connectin les reivindicacions i permetin avançar cap a unes ciutats de drets en igualtat.

Amb aquesta finalitat, des del Centre de Recursos en Drets Humans es va organitzar un debat virtual amb les veus de Wes Bellamy, extinent d'alcalde de Charlottesville (2016-2019), i Desirée Bela, activista i comunicadora. A la conversa també hi van participar una activista de la Comunitat Negra Africana i Afrodescendent (CNAA-CAT), i Shaban Jah, de l'European Network of Women of African Descent (ENWAD). L'activitat va tenir 77 inscripcions.

La repressió del tardofranquisme en primera persona (5 de novembre)

En el marc del projecte de reconeixement de les persones represaliades pel tardofranquisme, l'Ajuntament de Barcelona va organitzar un debat virtual amb dues persones represaliades, que van narrar els fets que van patir a mans d'empleats públics franquistes en primera persona.

L'acte va comptar amb el testimoni de Roser Rius, querellant de la CEAQUA contra Antonio González Pacheco i d'altres policies, i Carles Vallejo, president de l'Associació Catalana d'Expresos Polítics del Franquisme i torturat per Genuino Navales a la Jefatura Superior de Policia de via Laietana. Van poder seguir l'esdeveniment virtual 30 persones.

Quines vulneracions de drets pateixen aquelles que els defensen? (24 de novembre)

Les defensores de drets humans protegeixen diàriament els drets a escala local i internacional, des de la defensa de les manifestants durant les protestes per la sentència del Procés del 2019, passant per la defensa dels drets jurídics de les persones més vulnerables, fins a la defensa dels drets de les dones.

Malgrat estar reconegudes des del 1998 per l'ONU, les defensores pateixen un seguit de vulneracions de drets i violències pel seu activisme, especialment de les dones defensores, amb l'objectiu de silenciar-les. Per tal d'analitzar els principals reptes que tenim a la ciutat per protegir les defensores de drets humans, el Centre de Recursos en Drets Humans va organitzar una trobada virtual amb Thaïs Bonilla, de la Plataforma *Defender a Quien Defiende*, amb qui es va realitzar aquesta anàlisi i es va obrir un espai de diàleg i reflexió amb les 16 persones inscrites a la trobada.

Discriminació en l'accés a l'habitatge: en defensa dels drets de les persones amb discapacitat (9 de desembre)

Davant la problemàtica de les persones amb discapacitat a l'hora d'accedir a un habitatge de lloguer, el Centre de Recursos en Drets Humans, amb la col·laboració de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat de l'Ajuntament de Barcelona, va organitzar una xerrada en què hi van participar dues persones vinculades a les entitats ECOM i DINCAT, que van oferir el seu testimoni. A l'acte s'hi van inscriure 20 persones.

Discriminació en l'accés a l'habitatge: La clau pot ser un nom (11 de desembre)

Acte de presentació virtual sobre l'estudi "La clau pot ser un nom", realitzat per l'Ajuntament per detectar la discriminació existent en l'accés al mercat de lloguer d'habitatge a Barcelona. Sota la moderació de Salma Amzian, investigadora i activista antiracista, l'acte va tenir la participació de Fatima Ahmed, cofundadora de l'Associació Intercultural Diàlegs de Dona; Dani Torres, ballarí, estudiant de música, gitano i voluntari de la Fundació Secretariat Gitano, i Naty Messias, afrofeminista i militant antiracista, membre del CNNAACAT (30 assistents).

Difusió a internet i les xarxes socials

Al llarg de l'any 2020, s'han dinamitzat i nodrit de continguts els webs de la Direcció, publicant-hi notícies i articles 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, des del compte de Twitter de la Direcció s'han fet 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.

En 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 2020 s'hi han penjat 53 notícies i ha rebut un total de 82.317 visites.
- **OND.** El portal que ofereix informació relativa als serveis que ofereix l'Oficina, tant en l'àmbit de prevenció com de garantia contra la no-discriminació. El 2020 s'hi han penjat 12 notícies i s'han rebut 7.245 visites.
- **Barcelona vs Odi.** El portal on se centralitzen tots els continguts dirigits a la conscienciació contra els discursos d'odi i discriminació i a la lluita contra aquests. El 2020 ha rebut 19.871 visites.
- **Consell Municipal d'Immigració de Barcelona.** El web està dedicat a oferir la informació relativa al Consell i les accions que impulsa. El 2020 s'hi han penjat 18 notícies i han rebut 11.087 visites.

En quant a la difusió a xarxes:

- El compte de Twitter **@BCN_CiutatDrets** ha fet 1.576 piulades i ha assolit un volum de 1.700 seguidors.
- **Edició de materials.** Atesa la situació d'emergència sanitària, durant l'any 2020 només es va editar en format paper l'informe de l'Observatori de les Discriminacions a Barcelona 2019, amb 600 exemplars produïts. En matèria de comunicació, durant el 2020 s'ha realitzat un encàrrec al Grup Barnils per desenvolupar unes píndoles amb contingut de drets humans sota el projecte "Gat per llebre". Les píndoles es difondran durant el primer semestre del 2021.

Junta de valoració del tardofranquisme

Davant la voluntat de reconèixer i retre homenatge a les persones que van patir directament les conseqüències més greus de la repressió en els darrers anys de la dictadura franquista, el Consell Municipal de l'Ajuntament de Barcelona va aprovar, durant el passat 2019, el "Reglament de reconeixement a les persones represaliades pel tardofranquisme i creació de la Junta de Valoració".

Durant els primer mesos del 2020 es va fer la translació d'aquest reglament en unes bases generals que reguessin i fixessin els criteris i procediment de sol·licitud, tramitació i concessió de la declaració de persona represaliada pel tardofranquisme.

Un cop aprovat aquest document de bases, es va obrir la convocatòria per a la presentació de sol·licituds, que va començar el 17 de juliol de 2020 i va romandre oberta per un període de sis mesos.

Durant el període de sol·licituds es van registrar 31 sol·licituds, que el proper any 2021 han de ser avaluades i resoltes per la Junta de Valoració.

■ Reptes de futur per al 2021

Els reptes principals de la Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania per al 2021 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 i mediatra associada a la nova Llei d'igualtat de tracte i no discriminació aprovada al Parlament de Catalunya el 30 desembre del 2020 (Llei 19/2020)
- 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 a la ciutadania, les entitats socials i el mateix Ajuntament.
- Impulsar el projecte El Fil d'Ariadna com a projecte d'acolliment familiar i mentoria de joves migrats sols i joves demandants d'asil.
- Diversificar el perfil de les entitats que formen part del Consell Municipal d'Immigració i ajudar a garantir-ne la transversalitat.
- Mantenir la coordinació i el 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 de Drets Socials.
- 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.
- Assumir el lideratge tècnic de la política d'empadronament actiu de l'Ajuntament, realitzant estudis i anàlisis per tal de proposar millores als diferents circuits existents.

Aida Guillen Lanzarote

Directora de Serveis de Drets de Ciutadania



**11.
Direcció de Serveis de
Justícia Global i
Cooperació Internacional**



11.

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, etcètera), 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 2020 la DJGCI ha gestionat el 0,7% dels ingressos propis de l'Ajuntament (sense comptar els recursos humans que també s'hi han dedicat) a aquesta política (és a dir, 10,499 milions d'euros el 2020), alhora que ha invertit grans esforços per 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, compta amb l'acord del Consell Municipal de Cooperació Internacional per al Desenvolupament, reunit en sessió plenària extraordinària el 13/11/2017, i va ser 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. informació: https://ajuntament.barcelona.cat/relacionsinternacionalsicooperacio/sites/default/files/pla_director_operacio_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:

- La pandèmia originada per la covid-19 ha requerit esforços addicionals per adaptar-se a les noves circumstàncies i facilitar la gestió dels projectes a les entitats. En aquest sentit, la DJGCI s'ha posat proactivament a disposició de les entitats, s'ha creat una entrada a la pàgina web amb preguntes freqüents i s'han acceptat modificacions de projectes per adaptar-se a la nova situació.
- S'han enfortit els lligams amb les ciutats prioritàries, avaluant les accions desplegades i identificant-ne de noves, però també s'ha ampliat 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 resilients i inclusives a l'Àfrica subsahariana, entre altres eixos de treball.
- S'ha continuat amb la implementació de 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 a través de seminaris virtuals amb les entitats per tal de repensar i adaptar els seus projectes a la nova situació. En format virtual, s'ha donat suport a actuacions i continguts enfocats a generar una ciutadania crítica i conscient de les injustícies que creixen amb el nostre model econòmic, social i polític.
- 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 des d'aquesta visió. S'ha avançat en aspectes clau com els criteris ètics per a la compra pública responsable, 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. Durant el 2020, l'instrument s'ha orientat a iniciar o reforçar actuacions humanitàries adreçades a donar resposta a l'emergència originada per la covid-19. <https://ajuntament.barcelona.cat/relacionsinternacionalsicooperacio/ca/accio-humanitaria-i-emergencies>
- Tampoc no s'ha deixat de projectar la ciutat de Barcelona a les xarxes internacionals i de treballar amb aquestes xarxes per aconseguir avançar en l'erradicació de les injustícies a escala global.

■ Recursos

La Direcció de Justícia Global i Cooperació Internacional ha disposat dels recursos econòmics següents:

Taula 11.1. Liquidació de pressupost

Direcció de Justícia Global i Cooperació Internacional, 2020

Capítol	(€)	%
Béns i serveis	214.206,13	2,25
Transferències corrents	9.321.377,01	97,75
Total	9.535.583,14	100,00

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

Respecte als recursos humans consignats a la DJGCI la forma un equip de tretze professionals. Les dones representen el 77%, i l'edat mitjana és de 49 anys

■ 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 per a la justícia global (5.059.639,94 €)
- Projectes d'educació per a la justícia global (2.958.550,50 €)
- Projectes d'ajut humanitari i d'emergència (1.355.871,57 €)
- Costos programa (125.028,38 €)

A continuació, es descriu la convocatòria de subvencions de la DJGCI de l'any 2020, que engloba projectes d'aquests tres tipus i està prevista en el catàleg de serveis.

Convocatòria de subvencions de Justícia Global i Cooperació Internacional 2020

La convocatòria de subvencions a les entitats dedicades a l'àmbit de la justícia global i la cooperació internacional 2020 es va aprovar en data 29 de gener de 2020.

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 oportunitat excel·lent 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 d'una nova modalitat d'educació: projectes que promoguin la justícia ambiental, en el context d'emergència climàtica global. Aquesta modalitat substitueix l'antiga modalitat adreçada a projectes que promovien el dret a migrar, a desplaçar-se i al refugi.

Aquest any, s'ha incrementat en un 1,43% la dotació pressupostària per a projectes de justícia global i cooperació internacional respecte a l'any passat. La convocatòria de l'any 2020 ha assolit un total de

7.070.000 €, mentre que l'any 2019 va ser de 6.970.000 €. D'aquests 7.070.000 €, 5.070.000 € han anat a càrrec del pressupost 2020 (projectes anuals i primeres anualitats de projectes pluriennals), i 2.000.000 € a càrrec del pressupost 2021 (segones anualitats de projectes pluriennals).

Taula 11.2. Programes i modalitats

Direcció de Serveis de Justícia Global i Cooperació Internacional, 2020

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'incidència i educació per a la justícia global que promoguin la justícia ambiental, en el context d'emergència climàtica global.	Sí	No

Així, la convocatòria ha previst deu modalitats de projectes, agrupades en tres programes: Cooperació per a la justícia global (3.170.000 €), 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 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).

Taula 11.3. Projectes presentats i atorgats

Direcció de Serveis de Justícia Global i Cooperació Internacional, 2020

	Projectes	
	Presentats	Subvencionats
A. Cooperació internacional anuals	67	33
A. Cooperació internacional pluriennals	30	11
B. Cooperació en ciutats específiques anuals	5	1
B. Cooperació en ciutats específiques pluriennals	17	12
C. Educació per a la justícia global anuals	84	38
C. Educació per a la justícia global pluriennals	42	17
Total	245	112

Per cinquè 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.

El pressupost consignat per a aquesta convocatòria 2020 va ser de 7.070.000,00 €. D'aquests recursos, se'n van comprometre 5.070.000,00 € per al pressupost del 2020 i 2.000.000,00 € amb càrrec al pressupost 2021, per a projectes pluriennals. .

El pressupost executat en el marc de la convocatòria de l'any 2020 va ser de 7.070.000,00 €.

Taula 11.4. Pressupost total executat de la convocatòria segons la durada dels projectes

Direcció de Serveis de Justícia Global i Cooperació Internacional, 2020

Modalitat	2020 (€)			Pagament 2021	
	Anuals	Pluriennals	Total	Pluriennals	Total
A. Cooperació per a la justícia global	-	-	2.658.362,00	-	723.830,25
A1	562.300,24	415.959,15	978.259,39	426.695,15	426.695,15
A2	143.161,55	-	143.161,55	-	-
A3	943.984,34	-	943.984,34	-	-
A4	296.696,72	-	296.696,72	-	-
A5	-	296.260,00	296.260,00	297.135,10	297.135,10
B. Cooperació per a la justícia global en ciutats específiques	-	-	804.938,00	-	726.169,75
B1	80.000,00	724.938,00	804.938,00	726.169,75	726.169,75
C. Educació per a la justícia global	-	-	1.606.700,00	-	550.000,00
C1	402.154,48	323.903,38	726.057,86	324.733,72	324.733,72
C2	333.013,73	-	333.013,73	-	-
C3	-	266.768,84	266.768,84	225.266,28	225.266,28
C4	280.859,57	-	280.859,57	-	-
Total	-	-	5.070.000,00	-	2.000.000,00
Total general				7.070.000,00	

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.

Sota el paraigua de l'instrument específic d'aplicació a les subvencions extraordinàries d'acció humanitària i emergències, creat per la necessitat de respondre de la manera més àgil i ràpida possible en aquest àmbit i per poder seleccionar l'entitat més idònia en cada emergència, el mes de maig del 2020 s'ha fet una crida d'emergència, orientada a iniciar o reforçar actuacions humanitàries adreçades a donar resposta a l'emergència originada per la covid-19.

L'any 2020 s'han acordat les subvencions directes següents a l'efecte de desenvolupar els eixos estratègics recollits en el PD:

Taula 11.5. Convenis

Direcció de Serveis de Justícia Global i Cooperació Internacional, 2020

Convenis	Entitat	Import (€)
Potenciant sinergies per afrontar els reptes per a la justícia global des de la universitat: educació, recerca i acció amb la finalitat de promoure col·laboracions i espais compartits entre la universitat i actors ciutadans per afrontar els nous reptes de la justícia global.	FSUB	133.000,00
Programa Justícia Global: té per objectiu posicionar l'associacionisme juvenil de la ciutat de Barcelona en un context global de qüestionament de les desigualtats estructurals que hi ha al planeta, advocant per un futur que pugui ser viscut amb dignitat independentment de quan i on et toqui néixer.	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	26.000,00
El projecte pretén consolidar una manera 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	100.000,00

Taula 11.5. Convenis (continuació)

Direcció de Serveis de Justícia Global i Cooperació Internacional, 2020

Convenis	Entitat	Import (€)
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	195.000,00
Aquest projecte incorpora enguany 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
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
Conveni de suport a les activitats del Fons Català de Cooperació al Desenvolupament	FCCD	77.600,00
Bòsnia, les ferides obertes	Clack Produccions Culturals	12.000,00
Conveni de suport a les activitats de l'Institut de Salut Global de Barcelona.	ISGLOBAL	100.000,00
Promoviendo la prestación de servicios de salud materno-infantil en la Franja de Gaza para garantizar el derecho a la salud de las mujeres refugiadas de Palestina en el centro de salud de Maen.	UNRWA	95.000,00
Desenvolupament del projecte "Promoting prevention and response to gender-based violence in the humanitarian context of Libya through awareness raising and community mobilization" amb la finalitat d'augmentar la sensibilització i la mobilització comunitària, identificar els riscos clau i abordar les normes, actituds i pràctiques negatives que perpetuen l'acceptació social de la violència basada en el gènere (GBV).	UNFPA Libya	99.999,94
Aplicació del Pla de treball 2020-2021: suport als ajuntaments mediterranis en l'adopció de polítiques per a la cohesió social (COHESIMED).	XARXA MEDCITÉS	120.000,00
Educació per a la justícia global: transferir i transformar des de la Universitat	FAS-UAB	55.000,00
Programa de resiliència urbana	UN HABITAT	75.000,00
Barris, mir@des desigualts i joves: posicionant les desigualtats multidimensionals en l'agenda política local dels països en transició. El projecte pretén contribuir a la implementació de polítiques públiques urbanes que redueixin les desigualtats en ciutats de països de renda mitjana —en particular, a Ciutat de Mèxic i a São Paulo.	OXFAM	30.000,00
Total		1.303.599,94

Taula 11.6. Altres subvencions directes

Direcció de Serveis de Justícia Global i Cooperació Internacional, 2020

Altres subvencions directes	Entitat	Import (€)
Emergència covid-19: <i>Mitigar la propagación de la Covid-19 entre la población de la franja de Gaza</i>	Farmamundi	79.770,00
Emergència covid-19: <i>Reducción del impacto de la Covid-19 en el departamento de Pikine, región de Dakar</i>	Metges del Món	80.000,00
Emergència covid-19: <i>Apoyo a la población del municipio Des parcelles les assainies y al Cedef en la respuesta a la emergencia Covid-19</i>	Acción contra el Hambre	80.000,00
Emergència covid-19: <i>Derecho a la alimentación y prevención de la transmisión de la Covid-19</i>	Asamblea de Cooperació per la Pau	80.000,00
Emergència covid-19: <i>Protección y asistencia a la población refugiada y libanesa con diversidad funcional en mayor situación de vulnerabilidad en el contexto de la crisis de la Covid-19 en Saïda</i>	MPDL	79.998,07
Emergència covid-19: <i>Prevenció, contenció i resposta a la covid-19 en mercats de Maputo</i>	CESAL	80.000,00
Emergència covid-19: <i>Apoyar el sistema de salud (hospitalario y comunitario) de la Media Luna Roja Palestina en los campos palestinos de refugiado/as en Saïda para salvar vidas y contener la pandemia de la Covid-19</i>	Creu Roja	80.000,00
Emergència covid-19: <i>Refuerzo de la respuesta sanitaria y estrategia comunitaria hacia la Covid-19 en el distrito de Matola, Mozambique</i>	Metges del Món	80.000,00

Taula 11.6. Altres subvencions directes (continuació)

Direcció de Serveis de Justícia Global i Cooperació Internacional, 2020

Altres subvencions directes	Entitat	Import (€)
Centre de Cooperació per la Mediterrània (CCM): l'objectiu és donar suport a la Creu Roja per al desenvolupament del projecte Centre per a la cooperació a la Mediterrània amb la finalitat de reforçar la xarxa de treball de les societats nacionals de la Creu Roja i de la Mitja Lluna Roja dels països del Mediterrani tot compartint coneixement i pràctiques en el desenvolupament de les seves tasques.	Creu Roja	30.000,00
Mostra de Cinema Àrab i de la Mediterrània	SODEPAU	50.000,00
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) i de l'organització del <i>World Peace Congress</i> .	Centre Delàs	65.000,00
El projecte "Parem els efectes de la covid-19 als camps de refugiats sahrauís" té la finalitat de garantir l'accés a alimentació bàsica de les famílies amb infants, que es veu afectat per les restriccions de mobilitat internacional i prioritització d'aspectes sanitaris de col·laboradors externs, a més, en mesos d'elevadíssima dependència exterior per les condicions climàtiques. Així mateix, es desenvoluparà una campanya informativa sobre la situació que viuen les persones als camps de refugiats adreçada a la població de Barcelona i Catalunya.	Federació ACAPS	25.000,00
Contribució des de Barcelona a la construcció de pau i al respecte als drets humans a Colòmbia	Taula per Colòmbia	20.000,00
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
Total		839.768,07

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 estableix el Pla director:

L'Havana

- 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 (Oficina del Historiador de la Ciudad de La Habana) 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.
- 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 el Simposi Internacional d'Arxius Cali i l'intercanvi tècnic sobre polítiques públiques de foment de la lectura.
- Incorporació de l'OHCH als grups de treball de cooperació tècnica entre ciutats que es fa conjuntament amb el CIDEU (Centro Iberoamericano de Desarrollo Estratégico Urbano).

Concretament, hi participen en dos grups de treballs:

- Biblioteques públiques, reptes del segle XXI
- Arxius de ciutat: memòria i transparència

- Inici de l'execució del 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 dotze mesos vinents amb la implicació de l'ICUB. 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 rep el suport de la UE i l'Ajuntament de Barcelona, té 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.

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'ha 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 la pau i a la reparació de les víctimes al país, tant des de l'àmbit institucional (nacional i municipal), com des dels moviments socials.
- Les ciutats han participat en diferents espais de col·laboració per compartir els reptes de la covid-19 en la gestió municipal per tal d'atendre les necessitats de la ciutadania i com Barcelona podria contribuir a l'abordatge de l'emergència sanitària. S'han celebrat 10 seminaris web organitzats pel CIDEU sobre "Abordatge integral estratègic davant la pandèmia de la covid-19".
- A escala nacional, s'ha mantingut el compromís de cooperació de Barcelona en l'àmbit de les biblioteques públiques, entenent que la cultura i l'accés a l'educació són elements clau de cohesió social que afavoreixen la convivència i la recuperació de la confiança ciutadana a les zones més victimitzades pel conflicte armat. Per això, s'ha continuat 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 capacitació i reincorporació (ETCR).

Bogotà

- Inici de la tramitació del MOU (Memoràndum d'entesa) Barcelona-Bogotà, que recull l'acord sobre els àmbits de cooperació internacional fins al 2023.
- Bogotà participa activament en les Microxarxes d'intel·ligència urbana que es porten a terme conjuntament amb el CIDEU. Es tracta de grups de treball de cooperació tècnica, entesos com a espais de col·laboració i aprenentatge per tal de trobar noves respostes als desafiaments urbans, mitjançant l'intercanvi de coneixements i experiències entre iguals, tot establint processos d'aprenentatge ciutat-ciutat.

Els àmbits de cooperació tècnica iniciats el 2020 són:

- Ciutats globals i transversalitat de gènere
- Ciutats pròximes: ecologia urbana
- Biblioteques públiques, reptes del segle XXI
- Arxius de ciutat: memòria i transparència

Cali

- Continuïtat del programa d'intercanvi tècnic entre les xarxes de biblioteques que s'executa 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). Es tracta de mantenir i reforçar les polítiques locals de promoció de la lectura, considerant que 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. Cali forma part del grup de treball sobre les biblioteques públiques del s. XXI.

- Participació del Sistema Municipal d'Arxius de Barcelona en el Congrés Internacional d'Arxius de 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 la preservació de la memòria històrica de la ciutat. La proposta de treball per als anys vinents s'estableix dins del grup de treball Microxarxes d'intel·ligència urbana, focalitzat en els "Arxius de Ciutat: memòria i transparència".

Medellín

- Després d'haver confirmat l'interès de mantenir els lligams de cooperació amb Barcelona, s'han començat a identificar els àmbits d'actuació que es plasmaran en el futur MOU.
- S'han explorat vies de transferència tecnològica des de Barcelona per facilitar l'accés als respiradors i dotar els hospitals amb el material mèdic necessari per atendre les persones afectades per la covid-19.
- Medellín forma part de dos grups de treball de cooperació tècnica que es porten a terme conjuntament amb el CIDEU:
 - Biblioteques públiques, reptes del segle XXI
 - Arxius de ciutat: memòria i transparència

Sao Paulo (Brasil), Ciutat de Mèxic (Mèxic)

- Projecte "Barris, mir@des desiguals i joves: posicionant les desigualtats multidimensionals a l'agenda política local dels països en transició" liderat per Oxfam amb el suport de la UE; i l'Ajuntament de Barcelona i el CIDOB com a entitats associades. L'objectiu és l'anàlisi dels factors que generen les desigualtats econòmiques, socials i polítiques en els entorns urbans. En les diferents accions s'involucra de manera prioritària els joves, les dones, els col·lectius LGTBI i entitats socials, entenent que són la palanca de canvi imprescindible per a la transformació social cap a unes ciutats més inclusives.

Maputo

- S'ha continuat amb la implementació de la col·laboració d'Enginyeria Sense Fronteres i el personal tècnic de l'Àrea d'Ecologia Urbana de l'Ajuntament de Barcelona, el projecte "Compostando - Educación y Acción Ambiental: experiencia piloto 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 a les mateixes instal·lacions del parc. Aquest projecte ha patit retards a causa de les limitacions imposades per la pandèmia a Moçambic.
- Ha començat 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 ha confeccionat l'equip pluridisciplinari municipal que acompanyarà el projecte i ha donat suport en l'elaboració dels termes de referència del concurs per a l'empresa que ha de dissenyar la xarxa.

Betlem

S'ha fet el disseny final i el concurs públic per a la implementació del Projecte de rehabilitació del carrer Beit Sahour, que s'executa entre 2019 i 2021.

Durant el 2020 no s'han pogut fer visites ni intercanvis tècnics. Tota l'activitat de treball conjunt i intercanvis s'ha fet en línia.

Gaza

S'ha dut a terme el conveni amb UNRWA “*Promoviendo la prestación de servicios de salud materno-infantil en la Franja de Gaza para garantizar el derecho a la salud de las mujeres refugiadas de Palestina en el centro de salud de Maen*”, 95.000 €.

Amman

S'ha compartit l'experiència de Barcelona en l'accessibilitat a equipaments municipals. Durant el 2020 s'ha identificat el projecte per executar el 2020 i el 2021. Barcelona assessorarà i finançarà les millores d'accessibilitat en dos dels 22 edificis districtuals d'Amman. El projecte tècnic es va desenvolupar entre el 2019 i el 2020, i s'executarà el 2021. Aquest projecte ha quedat molt afectat per la manca de mobilitat internacional.

Sarajevo

Amb relació a la cooperació ciutat-ciutat, durant el 2020 les línies de treball de cooperació tècnica amb el Cantó de Sarajevo han quedat en espera a causa de la pandèmia, la manca de mobilitat internacional i les eleccions anticipades del Cantó de Sarajevo. S'ha continuat amb la línia de treball en matèria de programes contra la violència de gènere. S'han generat alguns dels materials que acompanyaran l'intercanvi tècnic previst en coordinació amb Medicus Mundi, el Cantó de Sarajevo i la societat civil bosniana implicada (especialment la Fundació per a la Democràcia Local). El 2021 començarà l'intercanvi tècnic, que s'espera que doni lloc a projectes concrets, tant de cooperació concertada com directa.

Tetuan

- Medcités, en el marc del conveni amb l'Ajuntament de Barcelona, ha identificat amb l'Ajuntament de Tetuan un projecte d'intervenció participativa en l'espai públic per garantir la seguretat de les dones, també en l'accés als serveis públics. Aquest projecte es desenvoluparà principalment el 2021 i rebrà l'intercanvi de coneixement amb personal tècnic municipal de Barcelona.
- S'ha fet el retorn de diagnòstic guiat per la consultora AERYC i elaborat per personal tècnic de l'Ajuntament de Tetuan en matèria de migracions, la situació de la dona i la situació de les persones grans al barri Djbel Dersa.

Tànger

- El programa “TangerAccueil – Promotion des partenariats d'accueil et intégration des immigrants à la ville de Tanger”, executat per Medcités amb la participació tècnica de Barcelona, s'ha vist afectat per les mesures excepcionals motivades per la pandèmia.

Per això, no han tingut lloc els intercanvis tècnics previstos durant l'any, però s'ha avançat en el diagnòstic i treball amb la societat civil implicada en la matèria.

Tunis

- S'ha dut a terme la signatura del Memoràndum d'entesa entre les dues ciutats 2020-2024.
- Projecte ASIMA TUNIS: “Planification Stratégique et gouvernance multiniveau pour une ville métropolitaine résiliente”. Programa executat per Medcités amb la participació de Barcelona. Amb cert retard per culpa de les mesures excepcionals preses amb motiu de la pandèmia, s'ha fet el llançament del projecte amb les autoritats i se n'han iniciat els estudis preparatoris.

Dakar

S'ha intentat construir una prioritació de temes a compartir per identificar un possible programa de cooperació directa.

■ Reptes de futur per al 2021

Per a l'any 2021, 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, reclama 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, etcètera), s'hi advenen noves formes de producció d'injustícia significatives a escala global. Cal assenyalar-ne quatre d'especialment preocupants: la salut, l'emergència climàtica, l'augment de la pressió migratòria motivada per famílies que no poden sobreviure als seus llocs d'origen, i la digitalització accelerada i forçada que s'introdueix en processos democràtics i els reprimeix. Totes aquestes —interrelacionades, i canviant a una velocitat molt alta— definiran de ben segur l'escenari de conflicte durant la dècada vinent i generaran nous nordos i nous sudos, i noves violències a escala planetària.

A més, el 2021 serà l'any en què Barcelona serà la capital mundial de l'alimentació sostenible, per la qual cosa s'obre un espai d'influència internacional per tractar la petjada ecològica de l'alimentació sobre els pagesos i pescadors, la biodiversitat i el caos climàtic provocat també als països empobrits.

■ David Llistar Bosch

Director de Serveis de Justícia Global i Cooperació Internacional

Taula 11.7. Indicadors de producció dels serveis

Direcció de Serveis de Justícia Global i Cooperació Internacional, 2020

	2016	2017	2018	2019	2020	% d'increment 2016-2020
Projectes presentats	211	241	243	245	245	16,11
Projectes admesos (valorats)	175	222	229	219	226	29,14
Projectes subvencionats	111	109	108	115	112	0,90
Convenis (€)	1.048.677,82	1.778.013,50	1.973.347,21	1.571.657,21	1.303.599,94	24,31
Subvencions directes (€)	404.886,76	875.388,51	696.328,65	719.274,92	839.768,07	107,41

Memòria 2020

Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI (II)



B

C

N

- Organismes adscrits
- Organismes consorciats
- Equipaments i serveis
- Directoris webs i enllaços d'interès



Índex 2

2. Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI (II)

Organismes autònoms	261
12. Organismes adscrits	263
12.1. Institut Municipal de Serveis Socials	265
12.2. Institut Municipal de Persones amb Discapacitat	320
12.3. Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació	332
13. Organismes consorciats	347
13.1. Agència de Salut Pública	349
13.2. Consorci de Serveis Socials	356
13.3. Consorci de l'Habitatge	366
14. Equipaments i serveis	936
15. Directoris webs i enllaços d'interès	387





12. Organismes adscrits



12.1. Institut Municipal de Serveis Socials

■ Missió

L'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.

Des del 2019, l'IMSS està adscrit a la Quarta Tinència d'Alcaldia com a ens dependent de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI.

Els Serveis Socials són un dels sistemes de l'estat del benestar, conjuntament amb la Seguretat Social, el sistema de salut i d'educació, les polítiques per a l'ocupació, habitatge i altres actuacions públiques.

També són el conjunt d'intervencions que tenen com a objectiu garantir les necessitats bàsiques de la ciutadania, parant atenció en el manteniment de la seva autonomia personal i promovent el desenvolupament de les capacitats personals, en un marc de respecte per la dignitat de les persones.

■ Entorn

Arran de la situació d'excepcionalitat i urgència provocada per la crisi sanitària del virus de la covid-19, l'IMSS va posar en marxa des del primer moment diverses accions per pal·liar la situació de vulnerabilitat de les persones i famílies amb rendes més baixes per tal d'atendre les seves necessitats bàsiques.

La crisi va endurir les condicions personals, socioeconòmiques i laborals de moltes persones i famílies i va provocar la precarització de situacions que ja eren vulnerables abans de la pandèmia.

Entre altres actuacions, es van atendre més de 88.000 persones amb ajuts prescrits per un import de 46,5 M€.

L'Ajuntament va aprovar, a més, una prestació econòmica d'urgència social (Fons covid-19, que va atorgar prop de 15 M€ a 7.000 persones i famílies).

També es van reforçar i ampliar diferents serveis i espais per garantir l'alimentació, així com es van obrir diferents recursos d'emergència per tal d'oferir fins a 900 places més d'allotjament.

Els diferents equips de l'IMSS van adaptar la majoria dels serveis i projectes a la nova situació a causa de la pandèmia (augment de les atencions telemàtiques i telefòniques, dotació de més materials i recursos a l'abast dels equips...) davant de l'increment en el volum i urgències de les atencions (CSS i Programa Làbora). Incorporació de nou personal a l'equip que va permetre assumir la posada en marxa de nous serveis i recursos.

Les afectacions per la situació de pandèmia van impactar no només l'organització, sinó també les noves funcions i tasques encomanades.

Alguns serveis van quedar suspesos temporalment i d'altres no es van reprendre a causa de la reorientació de les necessitats de la població. Col·laboració més present entre els equips de serveis socials i els sanitaris per tal de gestionar i tramitar demandes com ara els àpats a domicili de les persones confinades o amb situació de vulnerabilitat.

Recursos

Pel que fa els recursos econòmics, la taula 12.1.1 d'aquesta pàgina mostra la liquidació del pressupost per a l'any 2020.

El pressupost definitiu ha estat executat en un 98,17%.

Taula 12.1.1. Liquidació del pressupost

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

Capítols de despesa	(€)	%
Personal	55.886.895,39	19,97
Béns i serveis	185.814.535,69	66,40
Transferències corrents	37.922.315,44	13,55
Inversió i transferències de capital	203.665,24	0,07
Total	279.827.411,76	100,00
Fonts de finançament		
Ajuntament	284.341.389,87	99,83
Altres fonts ¹	481.022,19	0,17
Total	284.822.412,06	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 2017-2020, el nombre de treballadors/es adscrits a l'IMSS ha anat creixent considerablement. A 31 de desembre de 2020, 1.213 persones presten serveis a l'Institut. D'aquests, 1.033 llocs formen part de la Relació de Llocs de Treball (RLT), i la resta són de caire temporal (interins de substitucions, per puntes de feina, de relleu...).

Al setembre de 2020 s'estructura l'equip "Educatadors a les escoles. De l'equip docent a l'equip educatiu", incorporant a la RLT 20 educadors/es i una cap de secció.

L'1 de juliol, 11 llocs d'auxiliar administratiu/iva del Departament del Servei d'Atenció a la Dependència (SADEP) es modifiquen a llocs singulars d'Atenció a la Ciutadania i gestió administrativa.

Des de l'aprovació de la RLT de l'IMSS, l'1 de maig de 2019, s'han obert 16 expedients de modificació de RLT i durant l'any 2020 s'han tramitat 6 expedients.

Pel que fa la tipologia dels professionals de l'Institut per departaments, les taules 12.1.2 i 12.1.3 detallen l'estructura del personal dels CSS i de l'MSS, respectivament.

Taula 12.1.2. Recursos humans

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

Districtes	Directors/ ores			Educatadors/es socials			Treballadors/es socials			Psicòlegs/òlog ues			Personal administratiu			Total		
	D	H	T	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	3	2	5	7	4	11	56	14	70
L'Eixample	5	1	6	11	0	11	43	1	44	5	1	6	9	3	12	73	6	79
Sants-Montjuïc	4	0	4	14	2	16	37	4	41	3	1	4	7	2	9	65	9	74
Les Corts	1	1	2	4	0	4	12	0	12	0	1	1	1	3	4	18	5	23
Sarrià - Sant Gervasi	1	1	2	5	1	6	13	1	14	1	1	2	4	0	4	24	4	28
Gràcia	2	1	3	7	0	7	23	0	23	1	1	2	5	1	6	38	3	41
Horta-Guinardó	5	0	5	14	1	15	32	2	34	4	1	5	9	2	11	64	6	70
Nou Barris	4	1	5	20	2	22	39	4	43	4	0	4	7	5	12	74	12	86
Sant Andreu	2	1	3	10	3	13	24	4	28	3	0	3	6	1	7	45	9	54
Sant Martí	4	1	5	16	1	17	42	2	44	4	0	4	7	5	12	73	9	82
Barcelona	32	8	40	111	12	123	297	23	320	28	8	36	62	26	88	530	77	607

D = Dones, H = Homes, T = Total.

Taula 12.1.3. Personal dels centres de serveis socials per perfil professional

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	Directius/ives comandaments			Personal tècnic			Administratius/ives i auxiliars			Totals			% dones
	D	H	T	D	H	T	D	H	T	D	H	T	
Dept. d'Atenció Social per a la Gent Gran i per a la Promoció de l'Autonomia Personal	1	0	1	5	2	7	D	H	0	7	2	9	77,78
Dept. Atenció Social a Persones Sense Llar o en Risc d'Exclusió Residencial	1	0	1	2	2	4	1	0	1	4	2	6	66,67
Dept. Atenció Social a Família i Infància	1	0	1	3	0	3	1	0	1	4	0	4	100,00
Dept. Intervenció Social a l'Espai Públic	1	0	1	1	1	2	0	0	0	3	1	4	75,00
Dept. Urgències i Emergències Socials i Intervenció en l'Espai Públic	3	0	3	0	0	0	1	0	1	3	0	3	100,00
Dept. Cobertura de Necessitats Bàsiques	0	1	1	3	0	3	0	0	0	3	1	4	75,00
Dept. Provisió, Qualitat i Inspecció de Serveis	0	1	1	3	0	3	0	0	0	4	1	5	80,00
Dept. Recursos Humans	0	1	1	2	2	4	1	0	1	11	4	15	73,33
Dept. Serveis Econòmics i Administratius	0	1	1	1	1	2	9	1	10	9	5	14	64,29
Dept. Serveis Jurídics	1	0	1	2	2	4	8	3	11	4	3	7	57,14
Dept. Servei d'Atenció a la Dependència	1	0	1	28	3	31	1	1	2	37	10	47	78,72
Direcció Executiva de Gestió de Recursos i Provisió de Serveis i Qualitat	1	1	2	0	0	0	8	7	15	2	1	3	66,67
DS Atenció Social Territorial i Comunitària	2	0	2	1	0	1	1	0	1	4	0	4	100,00
DS Intervenció Social	1	0	1	0	0	0	1	0	1	2	0	2	100,00
Direccions territorials CSS	7	2	9	0	0	0	1	0	1	7	2	9	77,78
EAIA	0	0	0	80	18	98	0	0	0	91	20	111	81,98
Educadors/es a les escoles. Equip docent a equip educadors	1	0	1	19	2	21	11	2	13	20	2	22	90,91
Equip demandes estudi Infància i adolescència en risc	1	0	1	4	0	4	0	0	0	6	1	7	85,71
Equip volant	1	0	1	8	2	10	1	1	2	23	12	35	65,71
Equip volant EAIA	0	0	0	3	1	4	14	10	24	3	1	4	75,00
Equips Atenció Infància Adolescència	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	100,00
Gerència IMSS	1	0	1	3	0	3	0	0	0	5	0	5	100,00
Grup Equip EAIA Z1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	100,00
Grup Equip EAIA Z2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,00
Grup Equip EAIA Z3	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	100,00
Grup Equip EAIA Z4	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	100,00
Grup Equip EAIA Z5	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	100,00
Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques	1	0	1	1	0	1	0	0	0	12	7	19	63,16
Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida	1	0	1	31	2	33	10	7	17	34	3	37	91,89
Servei d'Integració en Famílies Extenses Z1	0	0	0	2	0	2	2	1	3	2	0	2	100,00
Servei d'Integració en Famílies Extenses Z3	0	0	0	2	0	2	0	0	0	2	0	2	100,00
Servei d'Integració en Famílies Extenses Z4	0	0	0	4	0	4	0	0	0	4	0	4	100,00
Centres de serveis socials (CSS)	32	8	40	436	43	479	62	26	88	530	77	607	87,31
Total Barcelona (*)	63	16	79	644	81	725	134	59	193	841	156	997	84,35

D = Dones, H = Homes, T = Total.

(*) 1.213 persones incloent-hi 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 departaments següents:

- 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 i pressupostària per impulsar la tramitació dels expedients de contingut econòmic, tant d'ingressos com de despeses. La seva missió és la gestió, l'administració, la planificació i el control dels recursos econòmics i materials de l'IMSS, d'acord amb la normativa vigent i les directrius de la gerència per tal d'aconseguir de manera eficient la prestació dels serveis socials que té encomanats l'organització.

Les principals funcions assignades estan relacionades amb la gestió econòmica (ingressos i despeses); la funció pressupostària (avantprojecte de pressupost i control de la seva execució; assignació, modificació i aplicació dels recursos econòmics i liquidació del pressupost); i la funció de tresoreria (gestionar la tresoreria, pagaments i cobraments, disposició de bestretes, elaboració i liquidació d'impostos, conciliacions bancàries, recepció i devolució d'avalis, i altres).

Entre les activitats cal destacar, entre d'altres: la contractació electrònica de tot tipus de contractes, les justificacions dels convenis d'ingressos i 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.

En l'àmbit pressupostari, durant l'exercici 2020, el crèdit definitiu del pressupost de despeses ha estat de 294.366.064,38 €; dels quals les despeses compromeses han estat 288.519.418,87 €, i les obligacions reconegudes netes 279.827.411,76 €, amb una execució pressupostària de despeses compromeses respecte del crèdit definitiu del 98,01%, i del 96,99% d'obligacions reconegudes netes respecte de les despeses compromeses.

Taula 12.1.4. Indicadors del Departament Econòmic

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	2020
Bestretes/ajuts gestionats	42.888
Contractes	
Emergència	212
Derivats acords marc	10
Designacions de docents	32
Menors atesos	65
Procediment obert	19
Factures gestionades/pagades	3.296
Modificacions de crèdit	14

El Departament de Recursos Humans

Té com a objectiu donar suport a la Gerència i a les direccions i als departaments que en depenen impulsant la tramitació dels expedients de recursos humans.

A 31 de desembre de 2020, el nombre de treballadors de l'IMSS és de 1.213. D'aquests, 1.033 llocs formen part de la Relació de Llocs de Treball (RLT), i la resta són de caire temporal (interins de substitucions, per puntes de feina, de relleu...)

Entre les accions més destacades durant l'any 2020 cal esmentar les següents:

- L'IMSS gestiona 4 borses de treball: TM Treball Social, TM Educació Social, TS Psicologia i TS Pedagogia. El 2020 s'ha constituït una nova borsa de treball d'urgència de la categoria TM Treball Social, amb 22 candidats.
- Durant l'any 2020 s'han tramitat 849 expedients referents a les cobertures d'absentisme, puntes de feina, programes i ocupació de llocs estructurals amb el personal interí procedent de les borses de treball: per puntes de feina (82), estructurals (78), programes (53) i substitucions (128). Per cessaments i nomenaments, 287, i per pròrrogues de nomenaments, 224. El 50% de tota la tramitació es genera per a la cobertura de TM Treball Social.
- En els processos de selecció: respecte als concursos de provisió de treball se n'han tramitat 2 de lliure disposició i 4 per concurs de mèrits. En relació amb els concursos interns de provisió

de lloc temporal, s'han tramitat 4 tècnics mitjans en educació social, 3 directors de CSS, 1 cap de departament i 1 gestor de projectes.

- S'han gestionat 308 actes administratius de canvis de la jornada per conciliació familiar.
- Pel que fa a Formació i Desenvolupament: (31 accions formatives específiques amb 498 participants amb 5.425 hores.

L'espai d'aprenentatge a partir de les actuacions professionals —supervisió— ha estat adreçat a 61 equips, amb 439 sessions, 995 participants i 878 hores.

La formació transversal que organitza l'Ajuntament de Barcelona inclou la participació del personal de l'IMSS amb 40 accions formatives, 169 participants i 3.578 hores.

- En prevenció de riscos laborals, s'han dut a terme 12 reunions amb el Comitè de Seguretat i Salut; formació inicial en prevenció: 325 persones formades.
 - S'han efectuat 51 avaluacions de riscos (revisions incloent-hi les mesures de la covid-19).
 - Hi ha hagut 12 accidents de treball amb baixa mèdica.
 - Al llarg d'aquest any s'han mantingut 2 reunions amb els professionals del servei PAIPEM. En total, l'any 2020 s'han atès 28 persones, de les quals 2 mantenen seguiment en acabar l'any. S'han efectuat 62 reconeixements mèdics.
 - Durant aquest any s'han administrat 127 vacunes al personal de l'IMSS.

Covid-19

Aquest any, a causa de la situació de crisi sanitària, el nostre Servei de PRL s'ha vist molt alterat tant pel que fa a la planificació de l'any com per les tasques que ha desenvolupat dins del marc de Seguretat i Salut en el Treball:

- S'ha elaborat el Pla de Prevenció davant la covid-19 amb 5 versions que recullen 8 instruccions específiques per a diferents activitats.
- S'ha fet el seguiment de valoració de vulnerables: Durant aquest any s'han rebut 268 peticions de valoració de personal vulnerable, de les quals 239 han estat considerats personal sensible davant la covid-19: 59 han comunicat que voluntàriament faran treball presencial.
- S'ha fet la formació en línia específica "*Covid-19: Mesures de prevenció*", en referència a les mesures de protecció davant la covid-19 a l'IMSS (s'han format 889 persones).

El Departament de 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 dona 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 2020 ha estat marcat per la crisi social i econòmica de la covid-19, que ha suposat la tramitació de gairebé 250 contractes d'emergència, un increment de les subvencions extraordinàries vinculades a la pandèmia, sense deixar enrere la tramitació ordinària de la resta d'expedients. Entre d'altres, s'ha licitat i adjudicat el contracte del Servei d'Ajuda a Domicili (SAD) i la redacció de projecte i construcció de l'equipament APROP Glòries.

Els expedients tramitats durant l'any 2020 es relacionen a la taula de la pàgina següent:

Taula 12.1.5. Tramitació dels expedients dels Serveis Jurídics

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

Expedients	Nre.	Subvencions i convenis	Nre.	Serveis socials, recursos humans, protecció de dades i altres	Nre.
Expedients de contractació (oberts) acabats	13	Contracte programa amb l'IMI	1	Convocatòria ajuts Fons covid	1
Formalitzacions de contracte (oberts inclou formalització de lots)	20	Convocatòria de subvencions per pública concurrència	1	Exp. sancionadors relatius a usuaris de CSS	12
Expedients licitats (obert) en tràmit	7	Acord DIAC	1	Exp. de responsabilitat patrimonial	3
Contractes negociats	2	Convenis amb despesa	7	Exp. informatius	4
Contractes derivats d'acord marc	9	Convenis amb despesa plurianuals vigents	4	Exp. de dret d'accés / transparència / LOPD	11
Modificacions de contracte	5	Convenis sense despesa	8	Sessions formatives	-
Pròrrogues de contracte (inclou lots)	19	Pròrroga de conveni	1	Exp. disciplinaris al personal de l'IMSS	2
Continuïtats de servei (inclou lots i contractes amb més d'una continuïtat)	57	Subvencions nominatives	19	Instruccions i decrets d'alcaldia	4
Contractes d'emergència	248	Subvencions extraordinàries	17	Exp. de devolució de copagament SAD	8
Desistiments	2	-	-	Recursos d'alçada	1
Reajustaments anualitats	11	-	-	Certificats d'ajuts	120
Minoracions	14	-	-	Exp. Fons d'ajuts d'urgència social	1
Actes de recepció	25	-	-	Exp. de successió intestada	4
Total	432		59		171

El Consell Rector ha funcionat amb normalitat en sessions telemàtiques. Així mateix, el 2020 ha culminat el procés d'internalització del servei d'acció socioeducativa "A partir del carrer".

El mes d'octubre del 2020 es va aprovar el Fons covid-19, per donar prestacions d'urgència social a les famílies vulnerables de la ciutat, amb un procediment de sol·licitud innovador pensat per evitar les cues a l'OPSE i les OAC, i amb més garanties en el procediment administratiu d'atorgament.

El Departament de Serveis de Provisió, Qualitat i Inspecció de Serveis

Té com a objectiu supervisar la qualitat de les dades en els quadres de comandament, els informes i les memòries de gestió dels serveis, així com el compliment dels indicadors agregats. 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, etcètera. Analitzar i calcular les previsions de costos dels serveis i proposar millores de gestió per a l'optimització de recursos. Analitzar i calcular propostes de copagament de serveis. Elaborar informes de seguiment dels contractes, proposar modificacions i millores en els futurs plecs i elaborar informes previs a possibles sancions derivades de l'incompliment de les clàusules contractuals.

La missió d'aquest Departament és esdevenir una eina per millorar l'eficiència i eficàcia de l'IMSS en la satisfacció de les necessitats de serveis d'alimentació, domiciliaris, d'allotjament, etcètera de les persones usuàries dels serveis socials, des d'una doble estratègia: d'una banda, cercant el coneixement suficient de les situacions de vulnerabilitat ateses i la seva evolució (qualitat i inspecció) i, de l'altra, coordinar els processos de provisió de serveis, millorar el coneixement dels serveis externalitzats presents en el mercat, procurar una bona anàlisi i càlcul de costos, i introduir millores en futurs plecs, entre d'altres (provisió). El cap del Departament ha estat nomenat el quart trimestre de 2020.

Entre les accions més destacades durant l'any, cal esmentar les següents:

Pel que fa a la gestió de les incidències, reclamacions i suggeriments que l'Ajuntament resol i respon a les persones (IRIS) i les respostes a les peticions i preguntes provinents de grups polítics, de la síndica i del síndic de greuges i defensor del pueblo, els indicadors de gestió són els següents:

Taula 12.1.6. Indicadors Departament de Serveis de Provisió, Qualitat i Inspecció de Serveis
 Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	2019	2020	% d'increment
Preguntes grups polítics	17(*)	30	-
Síndic, síndica i defensor del pueblo	62(*)	206	-
IRIS	2.094	4.994	138,49

(*) Dades només del Departament d'Urgències i Emergències Socials i Intervenció en l'Espai Públic.

Pel que fa a l'anàlisi i el càlcul de previsions de costos dels serveis i la proposta de millores de gestió per a l'optimització de recursos, s'han revisat i calculat diferents previsions de costos de noves licitacions (4), pròrrogues (5) i acords de continuïtat (21), entre d'altres estudis de costos.

Pel que fa a l'anàlisi i el càlcul de propostes de copagament de serveis, s'han gestionat 12 propostes de copagament de serveis (preus públics per al 2021), la documentació de les quals s'ha tramès a la Direcció de Projectes d'Ordenances fiscals i altres ingressos, de la Gerència de Pressupostos i Hisenda, per a la seva aprovació i publicació.

Amb referència a la coordinació de processos de provisió i a la proposta de modificacions i millores en els futurs plecs:

Durant el 2020 cal destacar que s'ha començat a treballar en l'elaboració dels plecs següents:

- Acord marc per a la contractació dels serveis de gestió de l'allotjament temporal i manutenció de persones i famílies en hostals, pensions i pisos d'estada temporal a Barcelona i a part de la seva Àrea Metropolitana.
- Contractació del servei de control de qualitat i execució dels contractes de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona prestats a domicili: atenció personal i neteja de la llar dins del Servei d'Atenció Domiciliària (SAD), Servei de Teleassistència, Servei d'Àpats a Domicili i Servei Vincles, amb mesures de contractació pública sostenible.

Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques

Des que va obrir les seves portes al mes d'octubre de 2017, l'Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques (OPSE) ha anat incrementant, de manera progressiva, el volum de gestió d'ajuts i prestacions econòmiques existent en el catàleg de l'IMSS.

Sens dubte, el fet de poder gestionar un ventall molt divers d'ajuts i prestacions ha estat possible gràcies a un equip de treball que s'ha caracteritzat en tot moment per la seva professionalitat, la seva polivalència i la seva flexibilitat per adaptar-se a les necessitats que exigia cada moment.

El dilluns 16 de març, i arran de la declaració de l'estat d'alarma decretat pel Govern de l'Estat, l'Oficina va deixar d'oferir atenció presencial a la ciutadania, tancant les seves portes temporalment. A partir d'aquell moment es va establir un pla de contingència per les properes 4 setmanes que consistia en la presència física de 3 treballadors a l'Oficina per poder continuar oferint atenció telefònica i atendre incidències.

A mitjans de març l'Oficina va començar a gestionar la distribució, majoritàriament, d'equips de protecció individual destinats als diferents serveis de l'IMSS, i a serveis i creats ad hoc per pal·liar els efectes de la covid-19.

Es va gestionar la distribució de material a 153 entitats/serveis/organismes.

L'última setmana de juny, el 'Pàrquing de les Idees' es va convertir en el magatzem del material d'EPI a les diferents entitats, serveis, etcètera, dependents de l'IMSS. L'Oficina s'encarregava de realitzar tota la gestió en relació amb la tramitació de les comandes i preparació del material que calia distribuir.

Del 20 de març al 8 de maig es va gestionar l'entrega de **513.780** unitats de material consistent en:

Taula 12.1.7. Indicadors de l'Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

Equips de protecció individual	Q	Material de cura i higiene personal	Q
Mascaretes quirúrgiques i blanques	142.381	Gel de dutxa	450
Mascaretes FFP1	588	Maquinetes d'afaitar	392
Mascaretes FFP2	3.526	Escuma d'afaitar	262
Mascaretes FFP3	1.372	Sabó de roba	306
Pantalles protectores	462	Crema hidratant	930
Pantalles protectores P. T	2.920	Alcohol	8
Gel antisèptic	1.007	Total	2.348
Sabó de mans	448	Roba	Q
Guants (de diverses mides)	334.278	Roba interior d'home i dona	3.264
Bates (de diverses mides)	4.302	Mitjons d'home i dona	2.286
Impermeables	4.576	Total	5.550
Granotes	4.909	Altres materials	
Ulleres	1.658	Termòmetre	23
Peücs 10 unitats	293	Targetes blaves Generalitat	2.646
Barrets	457	Paquet 4 piles AAA	35
Total	503.177	Total	2.704

Amb la finalització de l'estat d'alarma, es van començar els treballs per l'establiment de pantalles de metacrilat, senyalística, assegurament de la distància de 2 metres entre taula i taula d'atenció, sala d'espera... Així mateix, es va contactar amb l'equip de l'IMI per tal d'aconseguir, amb la major brevetat possible, un **sistema de cita prèvia** que permetés l'atenció evitant possibles aglomeracions.

Així doncs, i en aquest nou context, l'Oficina va continuar gestionant els següents ajuts i serveis durant el 2020:

1. Emissió informes de coneixement de residència (ICR): Gestió d'aquests informes per aquelles persones que volien empadronar-se però no disposaven de domicili fix a la ciutat de Barcelona. Atesa la urgència, perquè poguessin empadronar-se, l'Oficina es va encarregar de trucar a 970 persones per donar-los cita prèvia amb la finalitat de recollir l'ICR a les dependències de l'IMSS. Es va gestionar el lliurament dels ICR així com donar cita a l'OAC de Sant Miquel perquè poguessin dur a terme el tràmit d'empadronament efectiu en un dels CSS assignat.
2. Respir plus: El dia 22 de juny es va posar a disposició de la ciutadania la possibilitat de poder demanar cita prèvia a l'OPSE per poder informar-se i registrar la sol·licitud del Respir Plus (l'atenció presencial es va iniciar el dia 1 de juliol) tal com s'havia estat fent en d'altres convocatòries.
3. Assessorament a cooperativistes d'ALLENCOOP: Atenció presencial a 15 persones de la cooperativa per tal que poguessin demanar cita prèvia la renda garantida de ciutadania (RGC) (amb informació de la documentació que cal que aportin amb la sol·licitud el dia de la cita amb el SOC).
4. Suport al servei de Teleassistència durant els mesos de setembre i octubre. El 24 d'agost s'iniciava la campanya de trucades automatitzades per donar a conèixer el nou canal de tramitació telemàtic de la sol·licitud d'aquest servei i, per a aquelles persones que preferien poder fer la sol·licitud de manera presencial, l'Oficina oferia la possibilitat de poder registrar en aquell mateix moment la seva sol·licitud.
5. Suport al Servei d'Atenció Domiciliària amb l'enviament de 4.134 cartes on s'informava les persones usuàries de la necessitat que abans del 30 de setembre de 2020 confirmessin si volien o no reprendre el servei; en cas contrari, es procediria a donar-los de baixa.
6. Suport administratiu per tal de gestionar el lliurament de portàtils i mòbils a la plantilla de l'Institut.
7. Fons covid-19: a l'octubre de 2020 i tenint en compte el context provocat per la pandèmia, es va aprovar el fons extraordinari per a l'atorgament de prestacions econòmiques d'urgència social a les persones i famílies de Barcelona que es trobaven en situació de vulnerabilitat amb motiu de la crisi social i sanitària provocada per la covid-19. L'Oficina, tal com havia estat fent

altres anys amb la gestió del Fons d'Infància, s'encarrega de fer tot el procés d'atorgament de l'ajut (recepció formularis; comprovació requisits per l'atorgament o denegació; gestió de les reclamacions, al·legacions i recursos d'alçada presentats; petició, enviament i entrega de targetes; seguiment dels pagaments; gestió incidències targetes; atenció presencial i telefònica, etcètera).

8. Igual que en anys anteriors, l'Oficina ha continuat portant la gestió dels serveis següents:
- Gestió del Servei Centralitzat per a la Gestió d'Actuacions a Domicili (SCAD), destinat a la gestió d'arranjaments, desinsectacions, desratitzacions, desinfeccions i neteges de xoc.
 - Gestió de les subvencions i els 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.
 - Bonificació Targeta T-Usual: recepció de les sol·licituds, comprovació dels requisits i, si escau, l'emissió del corresponent certificat per obtenir la bonificació d'aquest títol.
 - Servei de gratuïtat o bonificació dels serveis funeraris: comprovació dels requisits, gestió posterior per a l'emissió del corresponent certificat que dona dret a gaudir d'aquests serveis a les persones que es troben en una situació de vulnerabilitat i tasques de coordinació amb els Serveis Funeraris de Barcelona.
 - Servei de registre general, 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

Els 40 CSS de la ciutat atenen la ciutadania per donar respostes orientades a cobrir les necessitats bàsiques de les persones i famílies en situació vulnerable i per abordar situacions problemàtiques que requereixen atenció i tractament social i per enfortir les seves xarxes socials i relacionals. En els darrers anys s'ha incorporat el treball comunitari des de la perspectiva d'intervenció social més integral.

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.

L'inici de la pandèmia per covid-19 durant el mes de març de 2020 i el perllongament de la crisi va endurir les condicions personals i socioeconòmiques i laborals de moltes persones i famílies i va provocar la precarització de situacions que ja eren vulnerables abans de la pandèmia.

Durant l'any 2020, els 40 Centres de Serveis Socials de Barcelona van atendre un total de 88.533 persones (que inclouen les actuacions que ha dut a terme el Servei d'Atenció a la Dependència - SADEP), un 11% més que al 2019, i el 32% de les persones ateses a partir del mes de març, inici de la pandèmia, no havien anat mai abans als Serveis Socials o bé feia més d'un any que no ho havien requerit. L'atenció social —que es va veure incrementada en un 36%— es va fer via presencial als CSS i de manera domiciliària, en tots els casos necessaris, però també es va incorporar l'atenció telemàtica o a distància per aconseguir atendre les persones usuàries en tots els moments de la pandèmia, inclòs el de confinament domiciliari.

L'IMSS va reforçar temporalment els 40 Centres de Serveis Socials amb 28 noves treballadores socials a partir del mes d'octubre, professionals que es van distribuir en els districtes amb més volum d'activitat. Així mateix, es va reforçar el dispositiu d'atenció telefònica centralitzat (DATC) —servei d'informació i de porta d'entrada al sistema—, doblant el nombre d'agents telefònics.

Taula 12.1.8. Persones ateses i atencions als CSS

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	2019	2020	% d'increment
Persones ateses	79.575	88.533	11,26
Dones	51.747	56.678	-
Homes	27.804	31.779	-
No consta	24	76	-
Unitats d'atenció ¹	184.344	251.473	36,42

1. 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 2020, 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. Cal destacar, però, que arran de l'estat d'alarma per la covid-19 la major part dels projectes van haver d'interrompre la seva activitat de manera sobtada. Els i les professionals referents dels projectes van dur a terme diferents accions amb les persones usuàries participants dels projectes: contacte telefònic, sessions grupals virtuals... I un dels motius de la davallada del nombre de projectes és a causa de la impossibilitat de començar molts dels projectes que estaven programats per dur a terme al llarg de l'any 2020.

Taula 12.1.9. Projectes grupals i comunitaris

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	Projectes comunitaris	% distribució	Projectes grupals	% distribució
Ciutat Vella	2	2,35	9	6,72
L'Eixample	5	5,88	10	7,46
Sants-Montjuïc	7	8,24	22	16,42
Les Corts	5	5,88	5	3,73
Sarrià - Sant Gervasi	4	4,71	9	6,72
Gràcia	17	20,00	11	8,21
Horta-Guinardó	7	8,24	22	16,42
Nou Barris	9	10,59	10	7,46
Sant Andreu	13	15,29	17	12,69
Sant Martí	16	18,82	19	14,18
Barcelona	85	100,00	134	100,00

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.

A causa de l'estat d'alarma decretat el març del 2020, el projecte Radars, impulsat pels Serveis Socials de la ciutat, s'ha vist greument afectat en el seu desplegament i funcionament ordinari; malgrat l'excepcionalitat de la situació al llarg de l'any 2020, s'hi han incorporat dos barris nous, la Trinitat Nova (districte de Nou Barris) i Pedralbes (districte de les Corts). Al finals del 2020 el projecte està desplegat en 51 barris de la ciutat.

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. En d'altres, 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, durant el 2020 hem assessorat i

acompanyat en el desplegament del projecte ciutats com Sant Cugat del Vallès i Sant Fost de Campsentelles. A causa de les mesures de seguretat i confinament aplicades a partir de la pandèmia de la covid-19, el projecte Radars ha fet una sèrie de modificacions a fi d'ajustar el servei a les noves restriccions:

- S'ha incrementat la comunicació de sensibilització vers la ciutadania a través de campanyes de comunicació, el butlletí electrònic de Radars, i l'establiment d'una estreta interacció amb les xarxes veïnals.
- S'ha incrementat el nombre de persones interessades a col·laborar amb Radars. Aquestes han cobert de manera estable les necessitats de: companyia (via trucades), compra d'aliments, medicaments, acompanyaments mèdics o passejar mascotes.
- S'han reforçat les trucades de companyia amb trucades complementàries de lectura telefònica en funció dels interessos de les persones usuàries. El creixement de nous voluntaris ha permès pensar en noves vies de voluntariat.
- S'han elaborat materials per a l'estimulació cognitiva de les persones grans, que han estat repartides per les empreses prestadores del SAD, les taules comunitàries i el veïnatge (que les ha fet arribar a les persones grans del seu entorn).

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'augment del nombre d'usuaris i d'atencions per fer front a les necessitats generades per la crisi de la covid-19 a partir del mes de març del 2020 s'ha traduït en importants increments, tant en el nombre d'ajuts atorgats (68,5%) com en el seu import (un 140% superior) respecte al 2019.

Els dos capítols de despesa principals han estat els ajuts per alimentació i per a allotjament. Pel que fa al suport per garantir la cobertura de les necessitats d'alimentació, el 2020 el nombre d'ajuts s'ha quadruplicat, amb un increment del 413% de la despesa. En relació amb l'allotjament, és molt destacable l'increment en la despesa destinada a sufragar allotjaments d'emergència en pensions, hostals i hotels (19,8 milions el 2020), amb 4,2 milions restants distribuïts en 10.028 ajuts econòmics destinats a altres despeses d'allotjament, com ara el suport al pagament de lloguers. Per contra, ha baixat el nombre d'ajuts i l'import econòmic dels ajuts relacionats amb activitats de les persones usuàries dels CSS que, a causa del confinament i la reducció de l'activitat causada per la pandèmia, s'han vist molt disminuïdes o bé no s'han fet com ara el transport, l'activitat escolar, el lleure o la inserció laboral.

Taula 12.1.10. Ajuts econòmics d'inclusió per districtes

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

Districtes	2019		2020 ¹		% d'increment dels imports
	Ajuts	Imports (€)	Ajuts	Imports (€)	
Ciutat Vella	5.131	2.689.705,69	8.257	4.384.892,00	63,02
L'Eixample	2.564	1.288.739,10	5.497	2.992.848,20	132,23
Sants-Montjuïc	2.776	2.246.899,61	4.906	4.188.605,01	86,42
Les Corts	570	277.799,52	1.030	508.328,65	82,98
Sarrià - Sant Gervasi	708	258.300,62	1.148	530.124,57	105,24
Gràcia	893	387.018,48	1.380	559.608,36	44,59
Horta-Guinardó	3.131	1.403.183,57	5.352	2.739.631,39	95,24
Nou Barris	4.227	1.534.907,56	7.091	2.879.135,50	87,58
Sant Andreu	1.405	897.657,56	2.502	1.900.138,93	111,68
Sant Martí	4.274	2.193.354,07	6.108	4.124.851,68	88,06
Altres dispositius (SIS T-EP-CUESB)	-	-	-	6.763.695,39	-
Barcelona	25.679	13.177.565,78	43.271	31.571.859,68	139,59

1. Per a l'any 2020: Els imports estan distribuïts entre tots els districtes: 19.836.123,27 euros - ajuts hotels i pensions.

Taula 12.1.11. Ajuts econòmics d'inclusió per conceptes

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

Conceptes	2019		2020		% d'increment dels imports
	Ajuts	Imports (€)	Ajuts	Imports (€)	
Alimentació	7.736	1.257.848,05	28.213	6.458.186,80	413,43
Roba i higiene personal	203	14.306,92	310	24.805,75	73,38
Transport	1.656	89.987,15	1.080	47.408,27	-47,32
Salut	1.039	135.077,84	967	104.459,71	-22,67
Habitatge, allotjament ¹	11.302	10.654.951,87	10.028	24.077.816,03	125,98
Habitatge, manteniment	1.497	648.212,02	1.299	648.869,57	0,10
Escolars	927	167.133,13	516	84.948,41	-49,17
Lleure	855	140.317,75	448	77.537,59	-44,74
Inserció laboral	56	11.151,95	38	5.057,40	-54,65
Altres/generals	408	58.579,10	372	42.770,15	-26,99
Total	25.679	13.177.565,78	43.271	31.571.859,68	139,59

1. El gran increment en el concepte d'habitatge i allotjament correspon a ajuts per a hotels i pensions i per a l'any 2020. 19.836.123,27 euros per l'increment d'ajuts a hotels i pensions.

Taula 12.1.12. Altres ajuts econòmics d'inclusió: Targeta Barcelona Solidària

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	2019		2020	
	Ajuts	Imports (€)	Ajuts	Imports (€)
Targeta Barcelona Solidària entre les persones usuàries del programa ¹⁻²	1.874	326.303,42	-	-
Beneficiaris de targetes d'alimentació infància 0-16 anys ²	11.445	7.653.925,00	-	-
Targeta d'ajut monoparental ²	2.080	1.596.480,00	-	-
B-MINCOME ³	552	3.328.619,83	-	-
Ajut Fons per la covid-19 ²	-	-	6.886	14.697.919,06
Ajut SAIER per la covid-19	-	-	-	66.700,00

1. Aquest concepte específic està inclòs al genèric d'Alimentació.

2. Les targetes Barcelona Solidària (blava), Fons Infància (verda) i Monoparentals (verda) han estat agrupades per la nova Targeta Barcelona Solidària de color gris que agrupa tots els ajuts (Ajuts Fons covid-19).

3. Va acabar l'any 2019.

Servei d'Inserció Social (SIS Tractament)

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.

Taula 12.1.13. Indicadors del SIS Tractament

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	Altes (nous + reoberts)	Altes noves	Baixes	En actiu	Persones diferents ateses
Persones soles + persones en nuclis d'atenció	1.480	1.105	1.338	1.433	2.057
Persones soles	1.370	1.032	1.210	1.248	1.829
Persones en nuclis d'atenció	110	73	128	185	228
Nuclis d'atenció	76	50	85	106	131

Ofereix primera acollida, tractament i seguiment tot oferint atenció ordinària, preferent i urgent mitjançant un equip multidisciplinari format per educadors i educadores socials, treballadors i treballadores socials, psicòlegs i psicòlogues, advocat o advocada i treballador/a familiar, que intervenen amb les persones a través de vincular-les al 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 d'alarma motivat per la covid-19. Ha estat un condicionant a l'hora d'atendre les persones sense llar al SIS tractament.

El nombre de persones ateses l'any 2020 comparativament amb l'any 2019 va disminuir en un 5%, així com les altes de nous casos en un 7%, les restriccions a la mobilitat per part de les persones usuàries pel confinament de l'estat d'alarma, així com l'obligatorietat de modificar la forma de treballar (pla de contingència del servei): atendre presencialment les necessitats bàsiques prenent mesures de seguretat i prevenció sanitàries, atendre telefònicament les especials dificultats del confinament de les

persones, gestions per teletreball, distàncies de seguretat. Cal valorar, però, com una experiència positiva el fet de flexibilitzar el mode de contacte amb els usuaris/àries; tenir l'opció de comunicar-nos de diferents maneres, la qual cosa fa el servei més assequible.

L'any 2020 hi va haver una reducció de les baixes de persones del servei d'un 11% en comparació amb l'any anterior, i a final d'any hi havia un 13% més de persones usuàries actives al servei.

En relació amb les característiques vers la vulnerabilitat de les persones ateses, les dificultats vinculades a la salut (mental i física) agreujades pel confinament, així com l'alcoholisme, continuen essent destacables entre de les principals problemàtiques com són les socioeconòmiques, les laborals i la manca d'habitatge. Les pensions no contributives (PNC) i l'RGCG, juntament amb l'economia submergida —que també va quedar aturada per la pandèmia— són els ingressos principals de les persones ateses.

L'any 2020, per la situació generada per la covid-19, es va atendre una nova tipologia de persones demandants: turistes i treballadors de temporada que no podien retornar als seus llocs d'origen, persones perceptores de prestacions o amb treballs precaris que van ser desallotjats d'albergs, pensions o habitacions de relloguer a causa del tancament dels establiments o de la por del contagi. Perfils normalitzats, però que en donar-se la situació generada per la covid-19 i no disposar d'estalvis ni de xarxa de suport, van haver d'abandonar l'allotjament.

Departament per a la Cobertura de les Necessitats Bàsiques

Àpats en companyia per a gent gran

Es tracta d'un servei que proporciona dinars, de manera diària i temporal, a les persones en situació de vulnerabilitat que ho necessiten per garantir-los una alimentació adequada (suficient dietèticament i nutricional), a més de facilitar un espai relacional i acollidor, que permeti a les persones grans establir nous vincles d'amistat i de connexió amb la resta de persones del menjador, mitjançant actuacions de dinamització i d'atenció en els espais de sobretaula, d'acord amb la realitat i interessos de les persones usuàries.

El 2020, els "àpats en companyia" es serveixen a 29 punts de servei distribuïts pels 10 districtes de la ciutat.

És un servei diürn d'assistència a les activitats de la vida diària de persones grans en situació de fragilitat, orientat a potenciar un envelliment actiu i saludable, i que vol cobrir 2 necessitats bàsiques:

- Facilitar una alimentació adequada.
- Facilitar un espai relacional de vincles d'amistat i de connexió amb la comunitat.

Orientat a persones grans:

- que necessiten suport per cobrir les necessitats bàsiques d'una alimentació adequada, dietètica i nutricional i d'un espai relacional acollidor que faciliti vincles d'amistat i de connexió amb la comunitat.
- soles en risc d'aïllament social.
- que viuen en habitatges sense condicions per cuinar.
- que tot i viure en habitatges en bones condicions, necessiten un seguiment dels hàbits d'alimentació, relacionals, d'higiene i de salut fora del domicili.

Enguany, amb motiu de la crisi generada per la pandèmia, des de finals del mes de març de 2020, el servei ha passat a prestar-se en modalitat d'entrega domiciliària a les persones usuàries, mantenint un programa de dinamització i seguiment virtual, i ampliant prestacions del servei, incloent-hi per a qui ho volgués el servei de sopar.

Taula 12.1.14. Ajuts àpats en companyia per a gent gran

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	2019	2020	% d'increment
Menjadors	29	29	0,00
Places ofertades	1.185	1.185	0,00
Persones usuàries ateses	1.587	1.448	-8,76
% Dones	48,36	47,08	-
% Homes	51,63	52,91	-
Àpats servits (o menús)	252.440	281.471	11,50
Total import econòmic (€)	1.596.558,77	1.925.022,42	20,57

Àpats a domicili

El servei consisteix en la preparació i lliurament d'àpats equilibrats i saludables en adequades condicions de qualitat i higiene al domicili de la persona beneficiària. Les persones usuàries reben dinars o sopars de manera temporal, equilibrats i saludables. És un servei que es presta a tota la ciutat, a partir de l'organització de diferents rutes de repartiment. Orientat a persones que:

- no poden preparar-se els àpats o necessiten ajuda per fer-ho.
- siguin autònomes per alimentar-se.
- no tenen cap suport social o familiar o tenen un suport insuficient per cobrir les atencions que necessiten.
- mantenen un estat cognitiu intacte o lleument deteriorat.
- tenen problemes de mobilitat que dificulten la utilització dels recursos de la comunitat.
- tenen un habitatge que no disposa de les condicions necessàries per emmagatzemar o cuinar aliments (cuina en mal estat, manca d'algun electrodomèstic, etc.).

Taula 12.1.15. Ajuts àpats a domicili

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	2019	2020	% d'increment
Persones usuàries ateses	1.761	3.856	118,97
% Dones	61,60	61,40	-
% Homes	38,40	39,60	-
Àpats servits (o menús)	586.789	929.204	58,35
Total import econòmic (€)	3.130.477,37	4.757.524,48	51,97

Menjadors socials

El servei de menjadors socials proporciona dinars o sopars, de manera diària i temporal, a les persones en situació d'extrema pobresa que ho necessiten per garantir-los una alimentació adequada equilibrada i saludable (suficient dietèticament i nutricional), a la vegada que es treballa la inserció social d'aquestes persones. El servei va adreçat a persones sense sostre o que viuen en pensions, o en habitacions sense dret a cuina, o en habitatges sense condicions per cuinar. Persones sense ingressos, en situació d'atur o que cobren prestacions mínimes que no cobreixen les necessitats bàsiques. Persones amb problemes de salut associats: consum de tòxics, trastorns mentals, malalties físiques o orgàniques cròniques, entre d'altres.

L'any 2020, la xarxa de menjadors socials de la ciutat disposa de 17 menjadors, 7 dels quals estan ubicats en centres adreçats a persones sense llar.

El nombre d'àpats servits l'any 2020 ha estat de 557.068 i el nombre de persones ateses ha estat de 17.482, augment provocat bàsicament a conseqüència de la crisi sanitària per la covid-19.

A aquestes xifres cal afegir el volum d'àpats donats a la ciutat per situació d'emergència per la pandèmia. En aquest sentit, entre abril i novembre del 2020 es van servir en diferents punts i dispositius extraordinaris 430.520 àpats a un total de 3.420 persones.

Taula 12.1.16. Menjadors socials

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	2019	2020	% d'increment
Persones ateses	14.002	17.482	24,85
Dones	1.881	2.757	-
Homes	12.121	14.725	-
Àpats servits	479.731	557.068	16,12

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...

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 onze 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 12.1.17. Ajuts per pobresa energètica¹

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	2019	2020	% d'increment
Nombre d'ajuts	425	221	-48,00
Imports (€)	71.370,00	37.112,11	-48,00

1. Aquest concepte específic està inclòs en el concepte genèric "Habitatge, manteniment".

L'IMSS va treure a concurs a finals del 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 era 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 als 11 PAE ha estat prorrogat fins al 18 de juliol de 2021.

Programa Làbora

El programa Làbora 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 sisè 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, OPAI, PIAD, SAS, SAIER, SISFA-rom, SIS, centres de dia, pisos d'inclusió i reagrupament familiar.

S'ha treballat per la millora contínua en la intervenció de les persones més vulnerables per adaptar-los a les necessitats reals i empoderar-les 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.

Davant la situació excepcional de la pandèmia causada pel virus de la covid-19, ressaltem la informació més rellevant del que s'ha estat abordant des del mes d'abril fins a finals d'any:

- Es va fer un cens digital amb una mostra de prop de 1.100 persones per valorar la bretxa digital detectada des dels punts Làbora (espais d'orientació, prospecció i formació).
- Es va treballar per l'adaptabilitat del programa al nou marc d'atenció creant diferents itineraris d'atenció telefònica o per internet que permetés arribar al nombre de persones més gran possible. A finals d'abril ja es va començar a atendre nous participants posant en pràctica la proposta d'itinerari en línia dissenyada.
- Els equips van treballar de manera molt activa en l'adaptabilitat de materials i recursos que permetessin sostenir l'atenció de manera no presencial.
- Es van reajustar els serveis i accions dels punts específics per sostenir els itineraris amb èxit portant a terme alguns pilots, com ara la simulació d'entrevistes en línia, "Triomfa en la teva entrevista" i recerca de feina 2.0.
- Es van recollir les necessitats dels Centres de Serveis Socials i es van redimensionar volums de persones susceptibles de ser ateses per donar resposta tot adaptant els processos de les derivacions davant l'increment i l'alt volum de demanda per entrar al programa.

Respecte de la taula 12.1.18, de les 9.322 persones interessades (són persones traspassades el 2019, persones ateses i les no-altes) en el programa, se n'han derivat 6.664 (el 50% tenen més de 35 anys). Les no-altes són persones que, en contactar-hi per iniciar l'itinerari, no entren en el Làbora perquè han trobat feina, no estan interessades per temes de conciliació/malaltia o hi ha hagut canvis de domicili.

Les persones ateses noves han estat 4.482, de les quals el 43,37% inicien accions de capacitació; el 87% han finalitzat millorant el capital competencial.

Finalment, els contractes indefinits han anat a la baixa des de les tres últimes edicions, del 8,53% al 5,61% (-2,92 punts) i les durades baixen en totes les franges menys en els indeterminats (+12 punts respecte del 2019). Pugen les jornades completes, del 52,05% al 54,47% respecte del 2019 (+2,4 punts)

Taula 12.1.18. Programa Làbora

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	2019			2020			% d'increment
	D (%)	H (%)	Total	D (%)	H (%)	Total	
Persones interessades	65,85	34,15	8.345	66,24	34,76	9.322	11,71
Persones ateses	66,06	33,96	6.013	67,54	32,46	6.664	10,83
Persones contractades	62,90	37,10	1.671	65,62	34,38	1.207	-27,77
Contractes	64,39	35,61	2.634	66,86	33,14	1.711	-35,04
Pressupost liquidat (€)	3.072.037,62			3.087.000,00			0,49

D = Dones, H = Homes, T = Total.

De les 4.501 dones ateses, el 44,85% tenen més de 45 anys (5 punts menys que el 2019). Han estat contractades 792 dones, un 65,62% respecte del total durant l'any 2020.

El 44,20% de les dones contractades són de més de 45 anys (-4 punts respecte del 2019).

Les dones tenen més presència en totes les fases dels itineraris: derivació (65,16%), atenció (67,54%), inserció (65,62%) i contractació (66,86%).

Un 6,7 de cada 10 persones ateses al programa Làbora són dones. Aquesta realitat fa que es tingui en compte la perspectiva de gènere a l'hora d'enfocar els itineraris.

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.

Des del 16 de març fins al mes de juliol de 2020, l'elaboració de PIA es va aturar a causa de la pandèmia. La represa de l'activitat ha estat lenta i progressiva, i ajustant-se en tot moment a les limitacions de la situació sobrevinguda.

Taula 12.1.19. PIA inicials acabats en el període 2016-2020

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

Any	PIA inicials acabats ¹	% d'increment
2016	5.207	24,27
2017	7.614	46,23
2018	12.441	63,40
2019	9.952	-20,01
2020	4.228	-57,52

1. Inclouen els PIA elaborats per l'Ajuntament i el Consorci de Serveis Socials de Barcelona (CSSBcn).

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

Les seves funcions són, entre d'altres:

- Dissenyar i gestionar els serveis d'atenció a les persones grans encomanats, garantint-ne la qualitat, eficàcia i eficiència.
- Adequar els serveis encomanats a les necessitats i desitjos de les persones grans i anticipar-los a les necessitats emergents, promovent la innovació i la diversificació en el ventall de recursos.
- Prestar els suports necessaris per garantir un envelliment digne a les persones grans en el seu domicili i entorn comunitari proper.

Servei d'Ajuda Domiciliària (SAD)

El SAD atén persones o famílies que es troben en situacions de dependència o en situació de risc social. A l'any s'atenen més de 20.000 persones usuàries.

El 2020 el contracte extern de gestió del SAD ha suposat una despesa de 67 milions d'euros i ha ocupat entorn de 4.500 treballadors.

El desenvolupament del servei al llarg de l'any 2020 ha quedat profundament afectat per la situació de la pandèmia.

Després d'anys de creixement continuat, la pandèmia de la covid-19 ha afectat intensament el servei.

Els mesos d'estat d'alarma i confinament domiciliari, entre el març i el maig, es va suspendre parcialment el servei, mantenint només aquella part que es considerava de primera necessitat i a persones especialment vulnerables.

D'altra banda, el servei també va disminuir per les renúncies d'usuaris per por al contagi i per les situacions de contagi o confinament d'usuaris del servei i de professionals.

Una vegada aixecat l'estat d'alarma, una gran part dels serveis suspesos temporalment no es van reprendre, perquè es va mantenir la desconfiança dels usuaris del servei a deixar entrar al seu domicili persones que no formen part del seu nucli familiar i de convivència. Aquest mateix factor ha frenat l'inici de nous serveis.

L'any 2021 s'inicia amb un nou contracte de SAD, que preveu una pujada substancial del cost del servei per tal de cobrir els increments salarials del nou conveni del sector, del 14% en quatre anys.

Taula 12.1.20. Cost econòmic i financer del Servei d'Atenció Domiciliària (SAD)

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

(€)	2019	2020	% d'increment
Import contracte SAD	79.513.697,00	66.895.900,00	-15,87
Aportació CPG Dependència	34.134.563,00	63,00%	-
Aportació CPG SAD social	12.296.727,00	12.296.727,00	0,00
Aportació usuaris	322.708,00	254.363,00	-21,18
Aportació íntegra Ajuntament	32.759.699,00	20.210.246,00	-38,31

CPG: Contracte programa

Taula 12.1.21. Persones ateses durant l'any pel Servei d'Atenció Domiciliària (SAD)

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	2019	2020	% d'increment
Persones diferents ateses ¹	23.366	23.254	-0,48
% dones	72,00	72,00	0,00
% homes	28,00	28,00	0,00
% >65 anys	87,00	86,00	-1,15
% ≤ 65 anys	13,00	14,00	7,69
Nombre d'hores de SAD prestades	4.641.020,50	3.901.781,35	-15,93
% d'hores de SAD LAPAD ²	65-74	69,00	-
% d'hores de SAD social ²	26-35	31,00	-
% d'hores de SAD socioeducatiu ¹⁻³	2,70	2,1	-22,22
Taxa de cobertura de SAD de persones ≥75 anys ¹	10,40	9,4	-9,62

1. La dada de l'any 2020 ha estat revisada i actualitzada amb posterioritat a la presentació de l'Informe d'activitat de l'IMSS, motiu pel qual no coincideixen ambdues xifres.

2. Hores estimades, ja que encara no s'han comptabilitzat.

3. El % de les hores prescrites per l'any 2019 ha estat mesurat el mes de juny i el % de l'any 2020, donada la dificultat d'extreure dades en el període de pandèmia es van mesurar el mes de març just abans de l'estat d'alarma.

Cal destacar durant aquest any 2020:

- L'any 2020 ha quedat marcat pels efectes de la covid-19 en tots els serveis d'atenció a les persones.
- Durant aquests mesos, es va establir un sistema de trucades de seguiment de les empreses prestadores als usuaris als quals no s'estava prestant servei per pal·liar l'aïllament i estar atents a possibles canvis en la seva situació que requerissin la represa del servei. També es van cobrir amb SAD serveis a usuaris dels Centres de Dia que haurien quedat desatesos quan – com a conseqüència de l'estat d'alarma- es va produir el tancament del seu centre.
- La suspensió parcial dels contractes de SAD entre els mesos de març i maig va comportar la necessitat d'indemnitzar les empreses prestadores pels serveis perduts en aquest període. D'altra banda, es van signar contractes d'emergència per cobrir despeses extraordinàries degudes a la necessitat de protegir amb EPI els treballadors d'atenció directa.
- Finalment, durant el desenvolupament del servei en el domicili, i amb la col·laboració amb l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB), es va elaborar un protocol d'actuació específic del SAD, amb la participació de les empreses prestadores.
- Una de les prioritats del servei els darrers anys ha estat la dissenyar una manera de proveir el servei des de la proximitat i facilitant la cobertura de les necessitats canviants de la ciutadania, mitjançant la creació d'equips autogestionats en un territori concret, sota el nom de superilles de SAD. L'any 2020 s'ha mantingut l'experiència pilot de les superilles amb quatre superilles noves.
- L'any 2020 ha finalitzat el contracte de SAD i se n'ha adjudicat un de nou. El plec incorpora un preu unitari un 7% superior al del plec anterior, de 2015. També incorpora els costos derivats de l'acord pel conveni col·lectiu de SAD a Catalunya, que suposen un increment anual del cost

unitari. Al final del període de vigència del contracte, l'any 2022, el preu unitari s'haurà incrementat un 12,3% respecte del preu de l'any 2020.

- Igualment, el pressupost inclou la previsió d'un creixement del servei i el desplegament de les superilles a tots els districtes, fins a arribar a 60 superilles al final del contracte.
- D'altra banda, l'any 2020 estava prevista la implantació d'un sistema d'informació per a 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.

Servei de Teleassistència (SAT)

El servei de Teleassistència és un servei d'atenció domiciliària que està adreçat a persones grans o persones amb dependència i/o discapacitat que viuen a Barcelona, i 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 manera, millorant la qualitat de vida de la persona atesa i incrementant-ne l'autonomia, així com la de la seva família o unitat de convivència, es busca augmentar les possibilitats de permanència al domicili.

El servei facilita assistència a les persones usuàries de manera permanent, les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, i es dona resposta immediata a situacions de petició d'ajuda, ja sigui mobilitzant recursos propis del servei, de la persona usuària o de la comunitat. El servei també actua de manera preventiva mitjançant el contacte continuat amb la persona usuària i l'atenció de demandes de soledat, aïllament 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 monitorar l'entorn de la persona usuària a fi de detectar riscos per a la seva salut 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 geolocalització de la persona usuària.

Taula 12.1.22. Persones ateses pel servei de Teleassistència (SAT)

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	2019			2020			% d'increment
	D	H	T	D	H	T	
Ciutat Vella	3.057	1.246	4.303	2.958	1.248	4.206	-2,25
L'Eixample	11.766	4.451	16.217	11.697	4.477	16.174	-0,27
Sants-Montjuïc	7.781	3.255	11.036	7.765	3.234	10.999	-0,34
Les Corts	3.677	1.521	5.198	3.760	1.527	5.287	1,71
Sarrià - Sant Gervasi	5.011	1.731	6.742	5.122	1.782	6.904	2,40
Gràcia	5.185	1.894	7.079	5.244	1.914	7.158	1,12
Horta-Guinardó	8.541	3.617	12.158	8.653	3.664	12.317	1,31
Nou Barris	9.573	4.374	13.947	9.754	4.403	14.157	1,51
Sant Andreu	6.848	2.907	9.755	6.929	2.990	9.919	1,68
Sant Martí	10.749	4.938	15.687	10.840	4.958	15.798	0,71
Barcelona	72.188	29.934	102.122	72.722	30.197	102.919	0,78

D = Dones, H = Homes, T = Total.

Taula 12.1.23. Indicadors del SAT a 31 de desembre

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	2019	2020	% d'increment
Persones ateses	91.841	92.197	0,39
Persones ateses > 65 ateses	88.806	90.014	1,36
Llars de persones ateses de 65 anys i més	74.266	75.379	1,50
Taxa de cobertura TAD de 75 anys i més	43,62	68,10	40,07

Taula 12.1.24. Dispositius de seguretat instal·lats a finals d'any

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

Tipus de dispositiu	2019	2020	% d'increment
Detector de foc/fum	23.434	24.933	6,40
Detector de gas	3.920	3.947	0,69
Detector d'obertura de porta	108	93	-13,89
Detector de mobilitat	1.435	1.535	6,97
Teleassistència adaptada	107	96	-10,28
Teleassistència mòbil (TAM)	388	379	-2,32
Dispositiu amb sistema de geolocalitzador (MIMAL)	495	388	-21,62
Total	30.028	31.371	4,47

Les accions significatives que s'han portat a terme durant l'any 2020 han estat les següents:

1. Participació en un pilot amb un robot per millorar l'atenció a les persones grans que viuen soles.
2. S'ha establert una col·laboració amb CIM-UPC per encarregar l'inici d'una recerca sobre la viabilitat d'obtenir claus per impressió 3D per al Servei de Teleassistència Municipal en el context d'una emergència atesa pel servei.
3. S'ha continuat treballant en el pilot d'adaptació del servei a les diferents necessitats funcionals de les persones sordcegues conjuntament amb l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD) i APSOCECAT.
4. S'ha començat a treballar en la creació d'un Consell de Participació de Teleassistència que permeti la interlocució entre les persones usuàries, familiars, Consell Assessor de Gent Gran, el propi servei de Teleassistència i l'Ajuntament de Barcelona.

En context de la covid-19:

5. S'ha treballat en la creació del tràmit virtual del servei per a persones de més de 75 anys. Està disponible mitjançant l'Oficina Virtual de Tràmits de l'Ajuntament de Barcelona.
6. S'ha reduït la documentació necessària per facilitar el tràmit d'alta del servei. De manera excepcional no s'ha requerit amb caràcter obligatori l'informe mèdic de la persona usuària. D'aquesta manera, s'ha contribuït a agilitzar el tràmit i a descongestionar els serveis de salut que elaboren l'informe mèdic o d'infermeria.
7. Com a mesura per dificultar l'expansió de la covid-19 i protegir les persones més vulnerables, s'ha previst incorporar al Servei de Teleassistència a persones en situació de risc que no disposaven del servei. Per proporcionar atenció a aquestes persones i incrementar-ne la seguretat i tranquil·litat, s'ha dissenyat una mesura excepcional que ha consistit en la prestació del SAT per mitjà del telèfon domiciliari de la persona usuària (fix o mòbil), en lloc del terminal de teleassistència. Per fer-ho, s'ha habilitat una línia directa al Centre d'Atenció mitjançant un número 900, específic del Servei de Teleassistència Municipal. Posteriorment, dins de l'escenari de recuperació de la normalitat, s'està anul·lant la gestió per mitjà del número 900 i s'ha ofert a les persones usuàries la continuïtat en el servei amb la instal·lació del terminal de teleassistència i dispositius que, segons el nivell de suport i valoració corresponent, es poguessin instal·lar.
8. Durant els mesos de març, abril i maig s'ha fet una campanya telefònica per donar informació sobre la covid-19 i consells de prevenció seguint les indicacions de l'ASPB. S'han dut a terme 73.000 campanyes telefòniques. El servei ha esdevingut un suport per a les persones usuàries que necessitaven resoldre dubtes sobre la covid-19 i s'han derivat els casos urgents mitjançant un telèfon directe amb el 061. S'han rebut més de 1.000 trucades sol·licitant informació.
9. S'ha creat un circuit amb Serveis Socials específic per derivar casos d'extrema vulnerabilitat i activar el recurs d'àpats a domicili en aquelles situacions en què fos necessari; a més, s'ha fet seguiment d'aquestes situacions cada tres dies. A banda, s'ha fet el seguiment de casos de la covid-19 a persones que havien estat contagiades i vivien soles.

10. S'ha posat en marxa una campanya preventiva adreçada a persones de més de 75 anys que no disposen del SAT, considerant que la crisi sanitària de la covid-19 ha fet incrementar l'angoixa i la preocupació de les persones més vulnerables. Gràcies a la campanya s'ha informat dels canals per sol·licitar el servei, així com facilitar informació del seu funcionament.

La campanya s'ha dut a terme per tres canals:

- De locucions durant l'estiu adreçades a les 20.000 persones de 75 anys que viuen soles i a les 39.000 persones de 75 anys que vivien acompanyades de només una altra persona.
- De SMS a les persones referenciades que disposen de telèfon mòbil, enviant 37.249 missatges.
- De cartes durant la tardor, enviant 60.004 cartes a diferents domicilis.

Per atendre les peticions de les diferents campanyes engegades, s'han habilitat diferents espais per facilitar a les persones interessades la possibilitat de fer el tràmit de forma presencial. Durant l'estiu s'ha habilitat espai a l'Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques i, durant l'hivern, al carrer València, 344, que també ha ofert la possibilitat de fer el tràmit per telèfon. A més, el SAT ha reforçat el telèfon habilitat per donar una resposta immediata a les trucades que es rebien per demanar informació i organitzar les cites prèvies.

11. S'ha posat en marxa un sistema d'alertes intel·ligents que permet dur a terme una comunicació massiva en situacions d'emergència o catàstrofe. Aquest any s'ha posat en marxa dues vegades, la primera en la campanya preventiva indicada al punt anterior i la segona al mes de desembre, a petició del PROCICAT, per fer arribar un missatge a totes les persones usuàries de mesures preventives que evités el contagi del virus de la covid-19. Entre les locucions emeses, SMS enviats i retrucades, el servei es va contactar amb 73.646 domicilis.

Servei d'Adaptacions Funcionals de la Llar

Les adaptacions a la llar consisteixen en la instal·lació i la capacitació 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 de 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. 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 2020 s'han atès 340 persones, 5 d'elles persones d'entre 60 i 64 anys com a excepcionalitat. La valoració la porta a terme un equip especialitzat. Aquests professionals han ofert una valoració integral i han instal·lat productes de suport a 336 persones, i s'han dut a terme 4 arranjaments.

De les sol·licituds tramitades, s'han anul·lat 20 intervencions degudes a la negació dels usuaris, èxits o fins i tot por del contagi de la covid-19 (aquest ha estat minoritari, però rellevant en la població diana).

Taula 12.1.25. Actuacions realitzades

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	2019	2020	% d'increment
Intervencions realitzades	494	340	-31,17
Nre. de productes de suport instal·lats	3.844	2.190	-43,03
Arranjaments	82	4	-95,12

Taula 12.1.26. Cost de les intervencions executades

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	2019 (€)	2020 (€)	% d'increment
Productes de suport	134.035,90	229.411,53	71,16
Arranjaments	155.896,98	10.138,16	-93,50
Total	289.932,88	239.549,69	-17,38

Taula 12.1.27. Distribució dels serveis per districtes

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	2019						2020					% d'increment
	CSS	ABS	SAD	MT ¹	HAB ²	Total	CSS	ABS	SAD	MT	Total	
Ciutat Vella	30	1	6	0	0	37	12	2	1	0	15	-59,46
L'Eixample	28	57	0	5	0	90	24	55	0	0	79	-12,22
Sants-Montjuïc	21	10	3	1	0	35	23	3	1	0	27	-22,86
Les Corts	6	6	0	1	0	13	7	3	0	2	12	-7,69
Sarrià - Sant Gervasi	9	6	1	0	0	16	5	2	0	0	7	-56,25
Gràcia	12	4	0	0	0	16	13	3	0	0	16	0,00
Horta-Guinardó	40	15	3	3	0	61	22	18	1	2	43	-29,51
Nou Barris	41	25	26	2	0	94	21	19	12	2	54	-42,55
Sant Andreu	24	32	5	3	2	66	27	19	0	1	47	-28,79
Sant Martí	37	26	1	2	0	66	22	17	0	2	41	-37,88
Barcelona	248	182	45	17	2	494	176	141	15	9	341	-30,97

1. Actuacions de manteniment.

2. Actuacions realitzades a persones grans dependents del programa de rehabilitació d'interiors de l'IMHAB que requerien valoració funcional i productes de suport.

Enguany, com a conseqüència de l'estat d'alarma nacional i de no poder iniciar les actuacions a principis d'any, es va ajustar l'import total del programa, que es va reduir a la meitat del pressupost habitual, així com a la meitat del calendari anual.

I s'ha obert una llista de 40 persones que requerien arranjament i per manca de pressupost i mesures de la covid-19 no s'ha dut a terme. Queden pendents per a les intervencions de la propera convocatòria.

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. El programa ha suposat un gran suport per al cuidador en aquest període de confinament, on s'ha detectat un elevat deteriorament de les capacitats i habilitats dels més grans.

Servei de Respir

El programa RESPIR és un servei previst a la cartera de serveis socials, que té com a finalitat millorar la qualitat de vida de les persones cuidadores de persones grans que es troben en una situació de dependència, i són ateses a domicili per les seves famílies.

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 la ciutat que requereixen una cura continuada poder fer un ingrés temporal en el centre residencial per a gent gran del recinte Llars Mundet. L'any 2020 va començar com la resta d'anys amb una important entrada de sol·licituds, però el mes de març, a causa de l'impacte de la pandèmia de la covid-19, l'accés al centre residencial de Llars Mundet va quedar tancat.

Durant els següents mesos s'han anat fent alguns ingressos. El servei del Respir és un recurs altament demanat, però per la situació viscuda l'any 2020 va provocar un alt percentatge de renúncies del gaudiment per part del sol·licitant mateix.

Taula 12.1.28. Indicadors del programa Respir

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	2019	2020	% d'increment
Persones grans ateses	731	104	-85,77
Sol·licituds de Respir Llars Mundet	1.509	652	-56,79
Persones ingressades a Respir Llars Mundet	731	104	-85,77

Taula 12.1.29. Nombre de sol·licituds del servei Respir per mesos

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

Sol·licituds	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Total
Rebudes	163	221	72	28	65	17	41	31	4	10	0	0	652
Ateses	37	19	21	-	-	2	9	-	3	5	0	8	104
Sol·licituds anul·lades per mesura preventiva de la covid-19	-	-	20	36	30	44	68	108	43	30	44	15	438
Sol·licituds anul·lades per la família un cop feta la programació	5	2	7	3	0	0	0	0	0	0	0	0	17

A partir del mes de març va ser necessari suspendre les entrades temporals al centre. Això va fer que algunes estades s'haguessin de reprogramar i, d'altres, d'anul·lar, fins al punt que al mes de desembre del 2020 encara no s'havia pogut recuperar la normalitat habitual pel que fa al flux d'accés al servei.

Servei Respir Plus

El programa RESPIR Plus consisteix en l'atorgament d'un ajut econòmic a aquelles persones que compleixen els requisits preestablerts a les bases que regulen la convocatòria anual. Alguns dels requisits són els següents:

1. Tenir 65 anys o més. S'ha previst com a excepcionalitat aquelles persones amb edat compresa entre els 60 i els 64 anys (nascudes entre els anys 1956 i 1960).
2. Acreditar la residència a la ciutat de Barcelona de manera continuada.
3. Necessitat de suport intensiu per part d'un cuidador per portar a terme les activitats bàsiques de la vida diària.

Es tracta d'un ajut econòmic que es pot fer servir bé per fer front al pagament del cost d'una plaça residencial privada, on gaudir d'una estada de Respir en qualsevol moment de l'any, o bé per cobrir el pagament d'un nombre d'hores determinades de servei de SAD privat.

Taula 12.1.30. Indicadors del programa Respir Plus

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	SAD	Residencial	Motiu de les sol·licituds denegades	Nre.	Motiu de les baixes	Nre.
Aprovades i notificades	17	7	No compleix padró	10	Ja no ho necessiten (canvi de circumstàncies)	21
Denegades	14	8	No compleix requisits econòmics	1	Mesures per la covid-19	3
Baixes	16	21	No convivència	4	Èxitus	2
Pagades	22	15	No compleix grau	2	Ingressat/da residència/socio	8
			Per institucionalitzat/da	2	Motius econòmics	1
Total	69	51	No acredita necessitat suport	3	Termini quasi esgotat	2
Total d'expedients sol·licitats i presentats		120		22		37

La publicació de les bases de l'ajut Respir Plus 2020 es va portar a terme el dia 25 de febrer del 2020, de manera que l'inici del període de possibles presentacions de sol·licituds va coincidir amb el decret de l'Estat d'Alarma i la suspensió temporal de la possibilitat de presentar sol·licitud. El mes de maig del 2020 es va reprendre la possibilitat, tot i que quedava molt limitada pel fet que els nous decrets de regulació d'accés a places residencials per a gent gran privades limitaven molt poder gaudir d'aquesta possibilitat. Malgrat les limitacions i dificultats, hem rebut 120 sol·licituds per poder gaudir de l'ajut del Respir Plus, que en funció del seu tractament responen a la taula 12.1.30 de la pàgina anterior.

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 24 hores del dia. Aquests habitatges són propietat de l'Institut Municipal de l'Habitatge de Barcelona (IMHAB), adjudicats en règim d'ús i habitació a persones de més de 65 anys autònomes.

Són habitatges socials de protecció oficial regulats per la Llei 18/2007, del dret a l'habitatge de 28 de desembre, com a habitatges amb serveis de suport i atenció durant les 24 hores, prestats pels Serveis Socials de la ciutat de Barcelona.

Taula 12.1.31. Evolució dels indicadors d'activitat dels habitatges amb serveis per a gent gran
Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	2019	2020	% d'increment
Edificis	24	24	0,00
Habitatges	1.384	1.384	0,00
Persones acollides	1.479	1.532	3,58
Dones	1.059	1.096	3,49
Homes	420	436	3,81
Edat mitjana dels habitacionistes	80	81	1,15
Altes	83	52	-37,35
Baixes	103	101	-1,94
% ocupació	96,10	95,54	-0,58

Aquesta aposta de polítiques integrades s'ha concretat en una sèrie d'acords d'actuació entre l'antic Patronat Municipal de l'Habitatge de Barcelona, l'Àrea de Drets Socials (anys 2002 i 2006) i en els dos darrers també va incorporar-se el Consorci de l'Habitatge de Barcelona (anys 2010 i 2015), que han portat a ampliar el parc de promocions d'habitatges amb serveis per a gent gran. Pel que fa al cost del programa, es resumeix en el quadre següent:

Taula 12.1.32. Cost dels habitatges amb serveis per a persones grans a l'IMSS
Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	2019	2020	% d'increment
Cost subvenció capítol IV (€) ¹	1.046.609,83	983.784,02	-6,00
Cost econòmic capítol II (€)	3.724.392,02	-	-100,00
Total (€)	4.771.001,85	983.784,02	-79,38
Nombre d'habitatges	1.384	1.384	0,00
Cost per habitatge IMSS/any	3.447,26	-	-100,00
Cost per habitatge IMSS/mes	287,27	-	-100,00

1. El cost de 983.784,02 € és la liquidació efectuada per part de l'IMSS a l'IMHAB l'any 2020.

Accions destacades durant l'any 2020:

Les accions més significatives que s'han portat a terme durant l'any 2020 han estat:

1. Elaboració del III Acord d'actuació entre l'IMSS, l'IMHAB i el Consorci de l'Habitatge, relatiu a la promoció de nous equipaments d'habitatges per a gent gran. Es preveu construir i posar en marxa, durant els propers quatre anys, set equipaments nous, amb un total de 524 habitatges.

2. Signatura d'un acord de col·laboració amb l'ASPB per elaborar un estudi aplicant-hi una metodologia mixta (qualitativa i quantitativa), que pretén avaluar l'impacte en la salut i la qualitat de vida de les persones que viuen als habitatges amb serveis.
3. Desenvolupament de nous protocols de treball intern.
4. Seguiment del treball de coordinació dels habitatges amb els PAE de la ciutat.
5. Desenvolupament de l'aplicació informàtica d'equipaments de gent gran per tal de disposar d'un sistema d'informació centralitzat, amb informació detallada de les persones usuàries, amb possibilitat d'accés per part de les direccions de les diferents promocions d'habitatges i d'explotació de dades i indicadors per part dels responsables tècnics de l'IMSS.
6. Elaboració d'una enquesta de satisfacció a persones usuàries d'11 equipaments, per part del personal municipal, amb l'objectiu de valorar la qualitat percebuda per les persones usuàries envers els habitatges amb serveis per a gent gran. L'enquesta consta de 42 preguntes amb valoració tancada i quantitativa i 6 preguntes amb resposta qualitativa.

L'enquesta s'ha fet a 64 persones usuàries, sobre 616 persones que vivien als 11 equipaments. Com a resultats per remarcar, destacaríem que el 90% de les respostes han estat molt satisfactòries (puntuació en la franja del 8-10). Concretament, 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

Pel que fa al context de la covid-19:

Com a conseqüència de la covid-19, durant el mes de març es van dictar unes "instruccions de serveis mínims per estat d'emergència Habitatges amb Serveis", per aplicar a tots els habitatges amb serveis una sèrie de mesures amb l'objectiu de minimitzar els riscos de contagi entre les persones usuàries i protegir els professionals, garantint en tot moment l'atenció a les persones més vulnerables i l'acompanyament emocional de totes les persones usuàries dels equipaments. Destacaríem les següents accions:

- Reestructuració horària presencial i de les tasques dels professionals.
- Priorització de les tasques d'atenció.
- Sol·licitud d'àpats a domicili per a les persones amb dificultats en l'elaboració d'àpats.
- Anul·lació del SAD municipal que va ser assumit pels professionals de l'equipament.
- Suspensió de les activitats de dinamització.
- Adopció de totes les mesures de protecció per part dels professionals i dotació dels equipaments de material de desinfecció, mitjançant contractes d'emergència.

La incidència de casos positius o confinaments preventius ha estat residual en totes les promocions d'habitatges amb serveis i tots els casos s'han pogut atendre per part dels professionals, amb les mesures de protecció adequades.

Valoració qualitativa de les residències

L'Ajuntament de Barcelona gestiona serveis socials d'atenció especialitzada per a la gent gran, entre els quals figuren quatre 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 a les residències és per 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 Gent Gran de l'Ajuntament per a les 84 places pròpies. Les places municipals atenen prioritàriament casos del Servei d'Atenció i 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 prou autonomia per romandre al seu habitatge habitual i necessiten suport les 24 hores del dia.

A partir del 14 de març, totes les residències municipals van aplicar els plans de contingència previstos consistents en la restricció de les visites (videoconferències i trucades), informació periòdica als familiars, sectorització de les plantes, aïllament dels casos amb sospites o probables i reforç de la neteja. També es va procedir a monitoritzar el control de constants: temperatura i saturació als residents i control de temperatura als treballadors abans d'entrar. Aïllament de tots els casos sospitosos, ventilació diària d'habitacions i espais comuns, EPI adequats i formació en la seva utilització, mesures d'higiene (rentada de mans, utilització de gel hidroalcohòlic, rentada d'uniformes en el propi centre a més de 60 °C...), limitació en la rotació de professionals i totes aquelles mesures que van anar dictant les autoritats sanitàries competents.

Durant aquest període no es va realitzar cap ingrés nou fins al mes de juliol. I es van realitzar diverses neteges de xoc a partir de l'abril fetes per bombers de Barcelona, proveïdors de neteja de l'IMSS i de les pròpies empreses. Així i tot, hi va haver un total de 106.959 estades en residències.

Taula 12.1.33. Places en centres residencials

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

Residències	Places	En col·laboració amb la Generalitat	Sense col·laboració finançament municipal
El Fort Pienc (Sardenya, 139-147)	137	130	7
Parc del Guinardó (Garriga i Roca, 62)	45	32	13
Francesc Layret (Gran Via, 477)	66	28	38
Josep Miracle (pl. Bonet i Muixí ,1)	50	24	26
Total	298	214	84

Mesures executades en termes generals:

- S'ha convocat durant el mes de març el Consell de Centre de cada residència per complir amb l'objectiu de participació i transparència de la gestió de l'equipament.
- En el Consell Participatiu de cada centre es va explicar de manera exhaustiva les mesures que s'estaven prenent respecte a la covid-19, totes elles assenyalades dels plans de contingència de cada centre.
- 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.

Actuacions executades en els centres residencials municipals:

- S'ha fet un contracte d'emergència extraordinari per a la contractació dels treballs consistents en el subministrament de materials farmacèutics o mèdic de tot tipus per detectar i prevenir contagis de la covid-19, serveis de desinfecció, neteja d'equips i instal·lacions per preveure i eliminar l'existència del virus i la contractació temporal extraordinària de personal d'atenció directa per reforçar la plantilla ja existent.
- S'ha obert un expedient informatiu a les empreses gestores de les 4 residències per tal d'obtenir la informació necessària per conèixer el nivell d'afectació dels centres durant la crisi.
- 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.
- Per a l'anàlisi de la millora de resultat en els processos de treball, s'han incorporat els àmbits següents: les persones residents, les famílies, els professionals i l'entorn físic.

- S'ha seguit treballant per establir objectius, activitats dinamitzadores i atencions personalitzades amb cada un dels residents, totes elles incorporades en el Pla individual d'atenció (PIAAI) de cada resident.
- Els servei d'Àpats en Companyia per a persones externes a la Residència Fort Pienc (35 àpats/dia) i a la Residència Josep Miracle (24 àpats/dia) es van reconvertir en la modalitat Àpats a Domicili a causa de l'estat d'alarma primer i posteriorment per la situació encara existent de pandèmia.

Les places ocupades durant el 2020 s'han vist substancialment afectades per tal de mantenir les mesures de seguretat enfront del contagi de la covid-19 i en funció del Pla de contingència aprovat per Salut per a cada residència, tot seguint les indicacions de la Generalitat.

Taula 12.1.34. Reserva de places en cada centre per garantir aïllaments. Desembre del 2020

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	El Fort Pienc	Francesc Layret	Parc del Guinardó	Josep Miracle
Places reservades per l'aïllament pel Pla de contingència aprovat	12	9	2	4

Taula 12.1.35. Cost econòmic anual facturat dels centres residencials municipals

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

Residències	2019 (€)	2020 (€)	% d'increment
Fort Pienc ¹	3.356.683,37	3.105.285,91	-7,49
Parc del Guinardó ²	1.169.456,62	1.045.711,68	-10,58
Francesc Layret	1.553.623,12	1.452.260,41	-6,52
Josep Miracle ³	1.302.938,28	1.177.772,71	-9,61

1. En aquest import facturat s'hi inclou la gestió del centre de dia i els Àpats en Companyia.

2. En aquest import facturat s'hi inclou la gestió d'activitats del Casal de Gent Gran Parc del Guinardó.

3. En aquest import facturat s'hi inclou la gestió dels apartaments tutelats i Àpats en Companyia.

El cost econòmic dels contractes d'emergència a les 4 residències municipals i centre de dia Casa Bloc ha estat el següent:

Taula 12.1.36. Cost econòmic anual facturat (sense IVA) dels contractes d'emergència dels centres residencials municipals

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

Residències	2020 (€)
Fort Pienc	45.754,95
Parc del Guinardó	29.549,22
Francesc Layret	32.987,00
Josep Miracle	81.903,57
Centre de Dia Casa Bloc	41.187,29

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.

El nombre de persones acollides mensualment pot ser superior al nombre de places ja que existeix la modalitat de jornada completa i la mitja jornada. Això fa que una plaça pugui ser ocupada per dues persones (torn matí / torn tarda).

Taula 12.1.37. Places en centres de dia

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

Centres de dia	Places	En col·laboració amb la Generalitat
Fort Pienc (Sardenya, 139-147)	30	30
Casa Bloc (Almirall Pròxima, 1)	38	38
Total	68	68

Els aspectes destacables de l'any 2020 han estat els següents:

- Suspensió del contracte de gestió del 14 de març a l'1 de juliol de 2020 a causa del tancament del centre per l'estat de pandèmia.
- Obertura d'un contracte d'emergència per al centre de dia Casa Bloc per a la contractació dels treballs consistents en el reforç de l'atenció socio sanitària dels contractes de gestió de les residències municipals de Fort Pienc i Francesc Layret fins a l'aixecament de la suspensió del contracte de la Casa Bloc.
- Creació i aplicació del Pla de contingència a l'inici de la pandèmia i també l'adaptació d'aquest en la nova reobertura del centre al juliol tot seguint les indicacions de Salut.
- S'ha seguit treballant per establir objectius, activitats dinamitzadores i atencions personalitzades amb cada un dels residents, totes elles incorporades en el PIA de cada resident.

El centre de dia Fort Pienc comparteix edifici amb la residència, tot i que té una entrada al centre independent des del carrer. Per motius d'espai i seguint les mesures indicades pel Departament de Salut, després de la reobertura al mes de juliol, s'han hagut d'apartar la capacitat al 50%, o en funció de la disponibilitat d'espai, tot repartint torns i assistència segons les necessitats dels familiars de les persones usuàries.

El nombre de baixes ha estat majoritàriament per canvi de recurs en estar tant de temps tancat el centre o bé per no ser suficient per a la família quant a jornada. De les 15 places ocupades, 14 persones disposen de jornada completa i dues de mitja jornada.

Taula 12.1.38. Cost econòmic anual facturat (sense IVA) dels centres de dia

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

Centres de dia	2020 (€)
Fort Pienc ¹	180.403,20
Casa Bloc ²	222.966,57
Total	403.369,77

1. Aquest centre està dins del mateix contracte de gestió que la residència i Àpats en Companyia. La quantitat destinada com a preus unitaris al servei d'àpats, higiene personal i activitats del centre dia és la quantificada a la taula. La part de gestió i manteniment d'infraestructura quedaria englobada dins del preu total de gestió juntament amb la residència.

2. Aquest centre va deixar de facturar dins del contracte ordinari els mesos d'abril, maig i juny, temps en què va quedar suspès el contracte, mesos que van ser facturats dins d'un contracte d'emergència.

Valoració qualitativa dels apartaments tutelats

L'Ajuntament de Barcelona gestiona serveis socials d'atenció especialitzada per a la gent gran, entre els quals figuren dos equipaments d'apartaments tutelats. La via d'accés als apartaments tutelats pot ser: persones provinents del Servei d'Atenció d'Urgències a la Velleja (SAUV), del Servei de Persones Vulnerables (SIS), centres d'atenció a persones sense sostre, procedents de CSS i del programa Vida als Anys de la Generalitat.

Taula 12.1.39. Places en apartaments tutelats

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	Places
Josep Miracle (Bonet i Muixí, 1)	32
Pau Casals (Juan Ramón Jiménez, 4-6)	56
Total	88

Taula 12.1.40. Cost econòmic anual dels apartaments tutelats

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	(€)
Josep Miracle (Bonet i Muixí, 1) ¹	161.778,60
Pau Casals (Juan Ramón Jiménez, 4-6)	297.708,51
Total	459.487,11

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 està inclòs en el total del cost de la residència.

Servei d'Atenció d'Urgències a la Vellesa (SAUV)

El Servei d'Atenció d'Urgències a la Vellesa (SAUV) durant l'any 2020 s'ha vist greument afectat per l'impacte de la pandèmia de la covid-19. El primer trimestre de l'any 2020 el SAUV va notar un increment de sol·licituds d'ingrés provinents dels recursos sanitaris, en comparació amb l'any anterior, perquè es començava a notar la pressió assistencial i necessitat d'alliberar llits, així com les dificultats d'accedir a un recurs residencial. Així, només en aquest període es van rebre 179 sol·licituds d'atenció, de les quals 135 van ser resoltes favorablement. Amb data 15 de març de 2020, moment en què es va decretar l'estat d'alarma, s'estaven atenent al SAUV 375 persones.

Amb el decret de l'estat d'alarma es van tancar les possibilitats d'ingrés de cap persona en centre residencial, però les situacions d'emergència i necessitat d'atenció urgent es van mantenir. Aquest fet va fer que atenent-nos al Decret d'Alcaldia de 23 de març de 2020, que autoritzava la contractació d'urgència de recursos específics per pal·liar els efectes de la covid-19, es creés el Dispositiu Temporal d'Urgència Ronda de Dalt (en endavant DTU). Vegeu les dades a la taula annex 11.1.69 del final d'aquest capítol.

Es va tractar d'un dispositiu residencial temporal d'urgència, que va néixer amb l'objectiu de cobrir les urgències socials de les persones grans amb dependència de la ciutat, garantint l'atenció integral d'aquestes persones mentre es confirmava que la persona no estava afectada per la covid-19, preservant així els centres residencials del SAUV de possibles contagis com a conseqüència de nous ingressos. Aquesta atenció va ser necessari mantenir-la fins que aquests nous ingressos es van autoritzar.

Per a les persones ateses, es va tractar d'un dispositiu residencial gratuït, d'estada no superior al mes, i que va atendre les persones dependents asimptomàtiques, que havien perdut o no disposaven de la xarxa de suport suficient per a la cobertura de les necessitats bàsiques. Totes elles van ser persones que requerien un servei residencial, i que, prèviament a l'ingrés definitiu, es va fer necessari establir un període de confinament preventiu de 14 a 21 dies, fins que es garantís que no estaven afectades per la covid-19 mitjançant dues proves amb una separació de 24 hores.

Les dates en què va estar funcionant la DTU van ser des de l'1 d'abril fins al 31 de desembre, ja que a poc a poc i amb l'aixecament de l'estat d'alarma la situació i possibilitats d'ingrés en centre residencial per a gent gran es van anar reprenent, però amb moltes limitacions que no permetien mantenir poder donar resposta immediata a aquells casos que la requerien.

Una dada negativa que es pot destacar en el SAUV malauradament ha estat el nombre important de baixes que hi ha hagut respecte al d'altres, la qual cosa ha alterat totalment el funcionament habitual del servei com es mostra a la taula 12.1.41.

Taula 12.1.41. Indicadors del Servei d'Atenció d'Urgències a la Vellesa (SAUV)

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	2020
Persones ateses	3.503
Altes	201
Baixes	515

Si s'analitzen les dades, el que més destaca és l'elevat nombre de baixes que hi ha hagut respecte als ingressos. Les baixes al servei poden ser bàsicament per tres motius: ingrés en plaça pública definitiva, retorn a domicili o èxitus.

La gran majoria de baixes que hi ha hagut aquest any han estat per èxitus, ja que els mesos d'abril a juny, ambdós inclosos, hi va haver 130 baixes, totes elles per defunció.

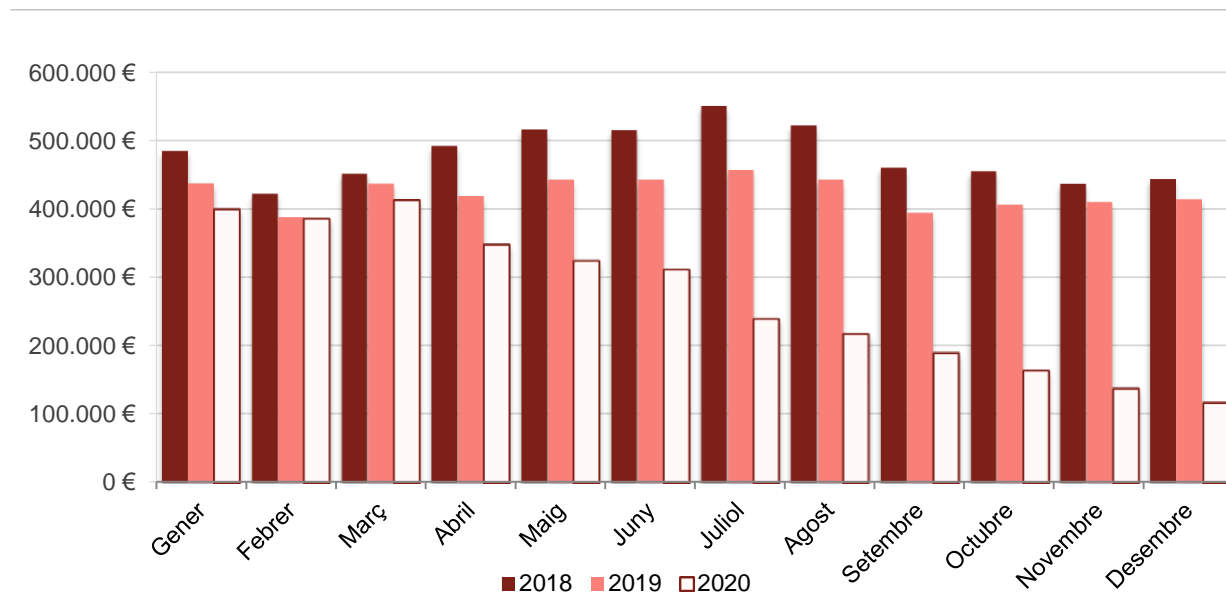
La resta de l'any s'ha anat mantenint l'equilibri de les causes, destacant 42 baixes el mes de juliol que es van donar per derivació a plaça pública, ja que es tractava de persones que ja els corresponia abans la plaça definitiva però que a causa del tancament de centres residencials de gent gran decretat per la Generalitat no s'havien pogut traslladar.

Pel que fa a la despesa del SAUV, i nivell de facturació, lògicament s'ha vist plenament impactat per la situació que hem descrit fins ara.

Així doncs, la despesa total del servei ha estat de 3.246.178,36 € respecte als 5.085.745,05 € que hi havia hagut l'any 2019.

En el gràfic 12.1.1.es reflecteix la comparativa de facturació dels darrers tres anys en la qual es veu la davallada progressiva el mateix any 2020, destacant que en data 31 de desembre de 2020 la tendència seguia sent la mateixa pel que fa a ingressos i sortides del servei.

Gràfic 12.1.1. Despesa anual del Servei d'Atenció d'Urgències a la Vellea (SAUV). Evolució 2018-2020
Institut Municipal de Serveis Socials, 2020



Contractes d'emergència tramitats per fer front a la covid-19

Per fer front a la pandèmia de la covid, durant l'any 2020 es va requerir tramitar un total de 23 contractes d'emergència per atendre les necessitats sobrevingudes pels serveis gestionats pel Departament de Persones Grans, per un import total de 6.045.998,55 € (subministraments d'EPI, gestió dels dispositius d'urgència, treballs d'adaptacions de serveis, material de desinfecció, ...).

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 el 2020 han estat els següents:

Els equips d'atenció a la infància i adolescència (EAIA)

El principal projecte treballat durant l'any 2020 ha estat el disseny del servei per al tractament amb famílies en situació de risc greu i/o desemparament.

Ha quedat enllestit per iniciar la gestió, que depèn de dos elements bàsics: l'adquisició de l'espai i la negociació del contracte programa amb la Generalitat que ha de tenir en compte el personal necessari.

S'ha ampliat l'estructura amb una direcció més, per l'EAIA de Nou Barris.

Durant l'any 2020, la gestió dels EAIA s'ha caracteritzat per organitzar —en funció de les indicacions de RH, seguint les instruccions de Salut— els espais i els torns dels professionals EAIA, així com les prioritats i els criteris d'intervenció en les situacions d'infància i adolescència en situació de risc greu i/o desemparament, durant el confinament i estat d'alarma. Paral·lelament, l'esforç ha estat per coordinar amb la DGAIA aquestes prioritats, per establir criteris i coordinació, i per dotar els professionals d'eines i instruments adaptats a la nova situació per poder dur a terme l'encàrrec. Els EAIA s'han incorporat a la gestió de l'agenda, que ha permès també poder explotar dades.

Taula 12.1.42. Equips d'atenció a la infància i adolescència

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	2019	2020	% d'increment
Infants atesos	4.016	4.062	1,15
Per sexe:			
<i>Nenes</i>	1.852	1.906	-
<i>Nens</i>	2.138	2.119	-
<i>No consta</i>	26	37	-
Per districtes:			
Ciutat Vella	562	553	-2,80
L'Eixample	322	366	9,54
Sants-Montjuïc	461	468	3,59
Les Corts - Sarrià-Sant Gervasi	195	199	2,27
Gràcia	176	178	0,44
Horta-Guinardó	457	458	0,16
Nou Barris	629	625	-0,85
Sant Andreu	472	467	-0,93
Sant Martí	535	542	3,33
EAIA Central	210	206	-0,39
Infants donats d'alta (nous o reoberts)	1.028	1.200	16,73
Infants donats de baixa	823	827	0,49

Equip de demandes d'estudi d'infància i adolescència en risc (EDEIAR)

És un servei posat en marxa el 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.

L'avaluació de la prova pilot ha estat positiva i es planteja consolidar l'EDEIAR i fer-lo progressivament extensiu a la ciutat.

Taula 12.1.43. Indicadors de l'EDEIAR

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	2019	2020	% d'increment
Demandes rebudes infants	2.111	2.043	-3,22
<i>Nenes</i>	1.010	1.041	-
<i>Nens</i>	1.079	989	-
<i>No consta</i>	22	13	-40,91
Infants atesos per l'EDEIAR (prova pilot)	262	269	2,67
<i>Nenes</i>	123	145	-
<i>Nens</i>	137	124	-
<i>Nasciturus</i>	2	0	-
% de respostes finals a termini per infants (prova pilot)	94,91	78,20	-17,61

Format per 4 tècnics mitjans, 2 administratius i una directora d'equip, que han atès 271 infants i que ha aconseguit un 78,20% de respostes dins el termini. En els casos en què no s'ha aconseguit donar resposta dins del termini, se n'ha informat els estaments en el temps preceptiu amb un comunicat breu.

Els motius han estat per la no localització i/o col·laboració de la família. També cal tenir en compte les dificultats generades per la situació de la covid-19 i la implementació de nous canals de comunicació amb la DGAIA (via EACAT) que van endarrerir l'entrega d'algunes respostes.

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 28 centres.

S'ha fet pròrroga del plec per a la concertació i adjudicació de places per part de l'IMSS als centres oberts de la xarxa i l'adjudicació d'un nou contracte per a centres oberts i espais familiars municipals. Durant el període de confinament per la covid-19 del març al maig, els centres oberts van haver d'enfrontar-se a dos reptes:

- Mantenir l'atenció a famílies i infants mitjançant vies telemàtiques: telèfon, videoconferències, xarxes socials. Es van fer 18.313 intervencions amb famílies i infants. I es van derivar 587 famílies als centres de serveis socials per situació de manca de cobertura en necessitats bàsiques.
- Distribuir, en una situació d'estat d'alarma sanitària i fortes restriccions de mobilitat, les targetes moneder que la Generalitat de Catalunya va lliurar a l'Ajuntament per a famílies i infants atesos pels CO. Va implicar tot un dispositiu organitzatiu per a la distribució de les targetes, amb la màxima seguretat sanitària i la mínima mobilitat per les persones implicades. Malgrat la infinitat de dificultats de tota mena, sobretot per obtenir targetes i llistes aprovades, el dispositiu i la implicació del personal dels centres oberts i l'IMSS va permetre la distribució de 2.718 targetes en 35 punts de distribució.

A partir del juny, els centres oberts van iniciar de nou l'atenció presencial amb fortes restriccions. Van ser declarats com a serveis essencials i durant tot l'any han continuat el funcionament presencial seguint les normes de seguretat i restriccions marcades pel Procicat. A partir de setembre es van reprendre els projectes transversals del 2019 i s'han afegit dos projectes lligats amb la covid-19:

- "Estem en xoc", amb el Departament de Salut, projecte d'atenció a famílies i infants afectats emocionalment per la covid-19.
- "Formació, supervisió i acompanyament de professionals dels centres oberts – en resposta a les necessitats sorgides durant la crisi socioeconòmica provocada per l'epidèmia de la covid-19", amb l'entitat Nous Cims.

Taula 12.1.44. Indicadors de centres oberts (CO)

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	2019	2020	% d'increment
CO amb convenis o concertació de places	26	26	0,00
CO municipals	2	2	0,00
Infants atesos	2.997	2.764	-7,77
Nenes	1.429	1.305	-
Nens	1.568	1.459	-

Espais familiars

S'ha consolidat el projecte pilot de l'espai familiar socioeducatiu Aurora, liderat per l'IMEB i IMSS, com a espai familiar integral socioeducatiu per donar suport a famílies amb fills a càrrec de 0-3 anys en situació de risc social.

S'ha signat l'acord de col·laboració intramunicipal IMEB-IMSS vigent fins a l'agost del 2022 i prorrogable 2 anys més. Al febrer va tenir lloc la Jornada de portes obertes.

Al llarg de l'any s'ha treballat en el nou plec de l'espai de cures de l'espai familiar Aurora, la seva publicació està prevista a l'inici de l'any 2021. Recull el següent:

- Servei de suport a les cures diàries: higiene i alimentació.
- Servei de suport psicològic.

Durant el confinament, el servei va romandre tancat i es va efectuar seguiment telefònic a les famílies en situació de risc. A partir de juliol, el servei reobre adoptant les mesures sanitàries, i reduint les places ofertes.

Pel que fa als espais familiars vinculats a centres oberts municipals, durant els mesos de març a juny, amb motiu de la covid-19, el servei no va poder oferir atenció presencial. Es van desenvolupar diferents estratègies per continuar atenent les famílies i infants (enviament per correu electrònic de propostes, seguiment telefònic, trobades telemàtiques, xerrades virtuals, tutories presencials individuals, etcètera). Al setembre s'ha iniciat l'atenció presencial seguint totes les restriccions sanitàries.

Taula 12.1.45. Indicadors Espais familiars

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	2019	2020	% d'increment
Espais socioeducatius 0-3 anys vinculats a escoles bressol			
Famílies ateses	106	91	-14,15
Infants atesos	120	103	-14,17
Nenes	43	41	-
Nens	77	62	-
Infants en situació de risc (derivats per CSS-EAIA) ¹	18	27	50,00
Espais municipals de 0 a 3 anys vinculats a CO			
Famílies amb fills de 0 a 3 anys ateses en aquests espais	369	253	-31,44
Infants atesos	374	261	-30,21
Nenes	185	121	-
Nens	189	140	-

1. Posada en marxa del setembre del 2019.

Servei de Famílies Col·laboradores (SFC)

S'ha licitat i adjudicat a l'agost el Servei de Famílies Col·laboradores. Com a novetats més destacables:

- s'amplia l'equip professional amb la incorporació de la figura de coordinació a mitja jornada;
- s'estableix que les professionals del servei mantinguin el contacte directe amb les famílies beneficiàries per qüestions relatives a la col·laboració, i
- s'introdueixen aspectes com l'avaluació i la satisfacció dels diferents perfils destinataris.

Durant el confinament domiciliari es va continuar prestant el servei, tot i que va haver-hi una davallada de demandes i col·laboracions, que al llarg el tercer trimestre s'ha anat revertint. Enguany, s'ha intensificat la difusió a agents derivadors mitjançant eines telemàtiques. S'han incorporat 15 famílies noves al Banc de famílies col·laboradores i s'han donat de baixa 9 famílies.

Taula 12.1.46. Indicadors del Servei de Famílies Col·laboradores

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	2019	2020	% d'increment
Banc de famílies col·laboradores	78	84	7,69
Famílies pendents 1a col·laboració i entrada al Banc	18	15	-16,67
Infants en col·laboració al servei	99	74	-25,25
Nenes	48	37	-
Nens	51	37	-
Estades fetes en dies	1.501	913	-39,17

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.

A la ciutat de Barcelona hi ha 3 Paidós: dos d'ells conveniats (Porta i Ciutat Vella) amb una capacitat de 25 i 20 places, i el tercer a les Roquetes amb 25 places (no conveniat).

D'abril a agost el projecte va romandre tancat, i es va efectuar seguiment telefònic a les famílies. La reobertura al setembre va estar marcada per l'adaptació a les mesures sanitàries, havent d'adaptar la dinàmica d'atenció i les activitats ofertes a les famílies. Enguany, el Paidós de les Roquetes ha iniciat un procés de reorientació i canvi de dinàmica, dins del que seran els "Espais Polivalents", un nou projecte d'atenció comunitària de Càritas Diocesana de Barcelona.

Taula 12.1.47. Projecte Paidós

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	2019	2020	% d'increment
Famílies	103	96	-6,80
Infants atesos	208	168	-19,23

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, i els informes de seguiment indicats semestralment.

Durant l'any 2020, s'ha consolidat i unificat el funcionament i criteris en aquests equips, de funcionament municipal recent.

Durant el període de confinament i alarma, han fet el seguiment de les famílies de manera telefònica i telemàtica, i han hagut d'organitzar i supervisar, en funció dels criteris que va establir la DGAIA, les visites biològiques dels infants amb les seves famílies (establertes per resolució). Està pendent la creació del SIFE a Horta i Gràcia, que està prevista per al primer trimestre del 2021.

Taula 12.1.48. Indicadors del Servei d'integració en família extensa (SIFE)

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	2019	2020	% d'increment
Famílies ateses	176	201	14,20
Infants atesos	226	248	9,73
Nenes	110	117	-
Nens	116	131	-
Casos nous	45	28	-37,78
Casos tancats	18	35	94,44

Departament d'Atenció Social a Persones sense Llar o en Situació d'Exclusió Residencial

El Departament atén persones en situació d'alta vulnerabilitat social, extrema pobresa i exclusió social, com les persones en situació de sense llar, i presta els serveis d'allotjament, centres de dia, serveis d'higiene, menjadors socials (en centres per a persones sense llar) i serveis de suport i accés a l'habitatge. Té per objectiu millorar la situació de les persones sense llar, potenciant-ne les capacitats perquè aconseguixin la màxima autonomia possible. De l'any 2020 destaquem el següent:

Allotjament residencial

El total de places d'allotjament a la ciutat ha estat de 1.389 places/dia. D'aquestes, els habitatges d'inclusió tenen 311 places i el servei *housing first* en té 68. L'increment de places el 2020 ha estat de 40 places, ja que al mes d'octubre es va posar en marxa el centre residencial per a dones La Llavor.

Aquest ha estat un any especial donada la situació de pandèmia i a la ciutat s'han obert diferents recursos d'emergència, arribant a oferir fins a 900 places més d'allotjament (vegeu la taula 12.1.69 al final capítol). En aquest sentit, en el Departament s'ha donat cobertura a les situacions de malaltia per la covid-19, habilitant un espai específic al centre Hort de la Vila, ampliant en 30 places més aquest recurs, destinat a poder fer aïllaments de persones que calia confinar per contacte estret o pendents de resultats de PCR. També s'ha posat en marxa de manera coordinada amb el Consorci de Salut de

Barcelona l'Hotel Salut Sagrada Família per a persones sense llar malaltes de la covid-19, ateses en recursos residencials col·lectius que calia aïllar per atenció sanitària. (vegeu la taula 12.1.69 a l'annex final).

El nombre de places en recursos residencials ha disminuït per tal de poder ajustar-se a les directrius sanitàries per la covid-19; així, en tots els centres que ha estat possible s'ha reservat un espai per poder fer aïllaments per malaltia, i en alguns casos com els dels centres de primera acollida (CPA) s'han hagut de disminuir places, un total de 69 places entre tots els CPA, per complir amb les distàncies i condicions sanitàries.

El nombre de pernотacions ha estat superior a l'any anterior. Enguany han estat 529.513, xifra que representa un increment del 2,6%. El nombre de persones diferents ateses ha disminuït respecte al 2019 en un 9,4% més, arribant a ser ateses 2.770 persones diferents. La disminució del volum de persones ateses es justifica pel període de confinament que han patit els centres, restant tancats i, per tant, sense moviment d'entrades de noves persones. El nombre de persones en pensions s'ha incrementat de mitjana fins a 350, atès que davant la situació de la covid-19 s'ha donat cobertura amb caràcter d'emergència.

L'equipament residencial La Llabor està adreçat a dones sense llar que poden iniciar un procés de recuperació personal bé sigui a través de la inserció laboral o recuperant la seva situació d'exclusió social i residencial fent un procés personal de millora independentment de la seva situació legal. És un centre on s'atén de manera integral dones amb trajectòria de sensellarisme i on es cobreixen les seves necessites bàsiques d'allotjament, alimentació, higiene, atenció psicossocial i acompanyament formatiu i d'inserció laboral. És el primer centre residencial d'inclusió exclusivament per a dones de la xarxa d'equipament i serveis que ofereix l'Ajuntament de Barcelona per atendre persones en situació de sensellarisme i respon a l'estratègia iniciada el gener del 2020 per prevenir i lluitar contra el sensellarisme femení.

Continuem tenint els centres col·lapsats, ja que s'atén durant més temps les mateixes persones perquè les sortides amb autonomia dels serveis són més difícils (no disposen d'habitatges ni recursos d'atenció de sortida adequats), i no hi ha rotació, especialment degut a l'increment de població immigrant demandant d'asil i la presència de joves immigrants. A aquesta situació s'hi afegeix el fet que amb la pandèmia les sortides de serveis amb autonomia han estat encara més complexes, i ha disminuït el nombre de baixes del programa.

S'observa també el deteriorament de la salut i/o aspectes sociosanitaris cada cop més anticipat d'una part del col·lectiu atès als nostres serveis o equipaments, que també tenen sortides complexes a mitjà-llarg termini, ja que no sempre és fàcil derivar-los a un SAUV, a una residència de discapacitats, etc.; no poden ser donats d'alta als equipaments perquè quedarien desprotegits, i alhora acabarien ocupant per un període indefinit places que no responen a les seves necessitats o sent traslladats a equipaments que, malgrat que puguin respondre a les necessitats, no responen a la definició tècnica inicial. Aquestes situacions s'allarguen en el temps mentre no es resol una resposta el màxim d'ajustada possible a la complexitat del cas.

A partir del mes d'octubre es canvia l'accés als CPA i es deixa de poder accedir de manera directa per passar a fer-ho a través de la derivació d'un professional de referència i d'una comissió d'accés que valora diàriament les peticions que li arriben. El circuit d'accés a recursos d'allotjament s'adapta al compliment de les directrius sanitàries fruit de la situació de pandèmia per covid-19. El canvi realitzat en la forma d'accés als CPA s'està mantenint fins ara i caldrà valorar en el decurs del 2022 quins resultats ha tingut i decidir sobre la continuïtat o no de d'aquest nou circuit. També s'acorda destinar el CPA de Sarrià per a dones exclusivament, de manera que els CPA de Zona Franca i Nou Barris queden per a homes. Aquesta decisió es determina per poder garantir estabilitat, seguretat i especialització en l'atenció a les dones sense llar, que per les característiques de les infraestructures existents no és factible poder fer en el mateix equipament de manera conjunta en espais diferenciats. L'inici de les obres dels CPA de Zona Franca i Sarrià, els quals s'orienten cap a una atenció més individualitzada i amb millors infraestructures, es preveu que sigui a finals del 2021.

S'ha continuat treballant en la millora dels circuits de derivació entre centres i el funcionament de la Comissió d'Accés, incorporant a aquesta tots els centres concertats del programa.

Pel que fa als dèficits en l'aplicació informàtica de gestió recollits i pels quals calia disposar de les millores i evolutius pertinents, tot i que s'han posat en marxa, el seu funcionament no ha estat l'òptim i

ha calgut tornar a revisar les millores plantejades. El 2020 aquest punt ha quedat aturat i no tenim resposta d'implementació de les millores.

Taula 12.1.49. Centres residencials

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	2019	2020	% d'increment
Persones allotjades al servei residencial d'estada limitada ¹	3.058	2.770	-9,42
Dones	926	957	-
Homes	2.132	1.813	-
Estades en centres residencials ¹	515.960	529.513	2,63

1. Inclou persones i pernoctacions en habitatges d'inclusió i Housing First. En aquesta xifra no estan incloses les dades del Centre d'Allotjament Nocturn d'Emergències (CANE), que funciona només en període d'hivern, ni les places que es podrien activar per operació fred. Inclou la posada en marxa de 18 places de Housing First amb l'entitat Rais i les 50 places de Housing First (Primer la Llar) endegades per l'Ajuntament de Barcelona.

En aquest quadre no s'hi inclou els serveis oberts per situació de pandèmia. Habitatges d'inclusió.

El nombre d'habitatges d'inclusió municipals s'ha mantingut el 2020 en 63, i els pisos de l'OPAI no han estat traspassats encara al Departament.

Les persones ateses en el conjunt dels habitatges ha estat de 315 persones diferents, de manera que han disminuït respecte a l'any anterior en 127 persones, degut, com ja hem comentat, al fet que no hi ha hagut sortides ni entrades de noves unitats familiars per la situació de la covid-19.

Les sortides d'aquest recurs temporal són cada vegada més complexes degut a les dificultats d'accés a l'habitatge social que és totalment insuficient, i al fet que l'habitatge de mercat és inassequible per preu per als col·lectius més vulnerables. El volum de famílies en llista d'espera en acabar l'any era de 30 famílies.

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 s'adapta a les necessitats de la persona, a través d'un equip multidisciplinari que l'acompanya en la recuperació a través de la vida quotidiana. És una metodologia d'intervenció centrada en la persona on l'habitatge esdevé el lloc estable de domicili a partir del qual es desplega tota la intervenció necessària per activar la recuperació de la persona en tots els aspectes de la vida, tant individuals com socials; s'adreça especialment a població sense llar molt crònica, persones amb greus problemes de salut mental i/o drogodependències, 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 2019. Respecte a l'avaluació d'impacte que ha realitzat l'entitat Ivàlua, va acabar l'any 2019 i la presentació de resultats que inicialment es plantejava per al 2020 va quedar posposada per la situació de pandèmia. La Universitat de Barcelona, a través de la Facultat de Treball Social, realitza l'avaluació qualitativa centrada en les històries de vida de les persones ateses i en l'anàlisi de l'aplicació metodològica del nou model Housing First; ambdues avaluacions qualitatives han acabat aquest primer trimestre del 2021 i se'n preveu la presentació i difusió en el decurs del 2021, conjuntament amb l'avaluació d'impacte.

Taula 12.1.50. Persones ateses Housing First

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	2019	2020	% d'increment
Persones ateses	69	66	-4,35
Dones	13	-	-
Homes	56	-	-

Al llarg del 2020 i actualment continua en procés, s'està realitzant un canvi important en la implementació del projecte Primer la Llar, com a resposta a una de les principals dificultats detectades en la implementació del programa i que ens acosta significativament al model Housing First. S'està en aquest moment en un període de transició que permetrà que tota la gestió de pisos passi a ser assumida per Habitat3, deixant de ser els gestors socials els responsables de la part d'habitatge, desvinculant-se l'acompanyament socioeducatiu de la gestió de l'habitatge. Amb aquest traspàs a

Habitat3 s'ha pogut trobar la fórmula jurídica per tal que els contractes de lloguer es puguin fer directament a nom de la persona participant en Primer la Llar, que serà la titular del contracte i que permetrà també l'accés dels participants a tot el tema de la pobresa energètica i la garantia del dret a l'accés dels subministrament bàsics a través dels punts d'assessorament energètic. En el decurs del 2021 caldrà disposar de tots els habitatges a través de la gestió amb Habitat3.

El primer servei on es va començar a aplicar el sistema d'avaluació Outcome Star (per a persones sense llar) va ser en el servei Primer la Llar per a persones en situació de sense llar.

L'octubre del 2019 es va continuar amb la segona fase d'implementació del sistema d'avaluació-estrella en la resta de serveis per a persones sense llar, estenent la seva implementació als centres de dia, centres residencials municipals i allotjaments. Després de la formació feta, al llarg del 2020 calia desplegar-ne la implementació als serveis de centres de dia i recursos residencials, però aquest desplegament no s'ha dut a terme tal com s'havia previst per la situació de pandèmia i per les dificultats informàtiques en relació amb la implementació del sistema Outcome Star en l'aplicació municipal. Al llarg del 2021 es continua amb la implementació del sistema, la seva posada en marxa i la pràctica de l'eina per part dels serveis municipals una vegada s'hagin pogut solucionar les dificultats amb l'aplicació informàtica que s'estan treballant en l'actualitat.

Centres de dia

El servei de centre de dia és un dels serveis que es van mantenir durant la pandèmia per tal de poder garantir un lloc on poder passar el dia i poder cobrir les necessitats bàsiques d'alimentació i higiene. Així, hi ha hagut un increment d'ús de 433 persones diferents, xifra que representa un 13% de més de les persones ateses el 2019. Vinculat a la situació de pandèmia es va posar en marxa el centre de dia del CPA Sarrià, donat que aquest recurs era només nocturn i calia poder garantir durant el dia que les persones ateses poguessin estar acollides; en aquest servei es van atendre 102 persones.

Els centres disposen del servei d'inserció laboral i en dos d'ells hi ha la figura de tècnic/a d'inserció laboral. La participació a través del programa Làbora de les persones usuàries d'aquests centres és de difícil utilització atès el perfil amb el qual 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.

Cal seguir incidint en la coordinació amb Barcelona Activa mitjançant 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 el qual 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. El 2020 van ser ateses 25 persones en situació irregular ateses en recursos d'atenció a persones sense llar. El projecte continua inicialment per al 2021.

Taula 12.1.51. Centre de dia

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	2019	2020	% d'increment
Persones ateses pel servei d'acolliment diürn	3.328	3.761	13,01
<i>Dones</i>	451	-	-
<i>Homes</i>	2.877	-	-

El sistema d'avaluació Outcome Star ha permès avançar en la línia d'unificació de criteris de treball i d'avaluació en els centres de dia, però el seu desplegament està pendent de resoldre les dificultats informàtiques que l'han aturat tot el 2020.

Servei d'higiene i canvi de roba

Els serveis d'higiene van haver de reduir la seva prestació per tal de complir amb les directrius de la covid-19, i en alguns casos van romandre fins i tot tancats. Per tal de suplir el dèficit de serveis

d'higiene durant l'estat d'alarma i confinament domiciliari, es van obrir serveis específics d'higiene. Així, el nombre de persones ateses en aquests serveis d'higiene estàndards va ser de 2.205 persones diferents, mentre que l'any anterior s'havien atès 2.921 persones i s'havien fet 41.202 serveis. El 2020 es van dur a terme 69.202 serveis d'higiene.

Taula 12.1.52. Serveis d'higiene

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	2019	2020	% d'increment
Persones ateses	2.921	2.205	-24,51
Serveis prestats	41.202	69.202	67,96

Taula 12.1.53. Serveis d'higiene – Emergència de la covid-19

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

Assistència gimnàs social, Estació Nord			
Serveis de dutxes prestades			46.200

Habitatges d'emergència social

Al llarg del 2020, la Mesa d'Adjudicació d'habitatges d'emergència social ha adjudicat 143 pisos per facilitar l'accés a l'habitatge dels col·lectius més vulnerables. Aquesta xifra és inferior a l'any 2019 que se'n van adjudicar 202. Aquesta situació és deguda al fet que durant el 2020 no es va activar la mesa d'emergències, a la vegada que també van quedar aturats els desnonaments d'habitatges.

El volum de persones en llista d'espera per poder gaudir d'un habitatge adjudicat per la mesa d'emergències era a finals del 2020 de 564 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 tarden més temps a poder accedir als habitatges d'emergència degut al fet que ha disminuït el nombre de pisos adjudicats per la Mesa d'Emergències.

Conveni amb Institut Municipal de l'Habitatge de Barcelona (IMHAB) per a la subvenció al lloguer i evitar desnonaments

Enguany la despesa del conveni global ha estat d'1.551.096 €, un 16,16% menys que l'any anterior. En aquest conveni es preveu destinar ajuts per mantenir les persones al seu domicili i també per evitar desnonaments. Durant el 2020 els imports destinats a evitar desnonaments han disminuït en un 62% respecte a l'any anterior, sent 37.232 €, i s'han cobert 8 situacions per evitar desnonament (l'any anterior havien estat 30 unitats), es confirma la tendència a la baixa d'atendre menys unitats familiars per evitar desnonaments.

Cal tenir present també que la moratòria de desnonaments per a les llars vulnerables acordada amb motiu de la pandèmia ha suposat que gran part dels expedients judicials per desnonament s'hagin suspès. L'import destinat a cobrir el diferencial del lloguer ha disminuït també en un 13,5%.

És el tercer any en què es detecta una lleugera disminució tant en els imports dels ajuts com en el nombre de persones; caldrà observar que ocorre el proper any i si aquesta disminució podria estar relacionada amb la dificultat d'accés tant a habitatge públic com de mercat a través d'Habitat3. S'han atès 958 unitats familiars amb subvenció de lloguer, l'any anterior van ser 1.047.

Taula 12.1.54. Ajuts per a l'habitatge

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	2019	2020	% d'increment
Ajuts per pagar el lloguer	1.047	958	-8,50
Ajuts per evitar desnonaments	30	8	-73,33
Import econòmic dels ajuts per cobrir el lloguer (€)	1.750.897,00	1.513.864,00	-13,54
Import econòmic dels ajuts per evitar desnonaments (€)	99.257,00	37.232,00	-62,49
Pisos concedits per la Mesa d'Emergències Socials	202	143	-29,21

Borsa de Lloguer Social amb ajuts extres de serveis socials

La Borsa de Lloguer Social amb més suport per als casos que provenen dels serveis socials no ha realitzat enguany cap contracte, igual que l'any anterior que tampoc no en va fer cap.

Aquest és un servei que caldria repensar o bé incorporar amb les noves condicions més avantatjoses pels propietaris, que posa en funcionament el Consorci de l'Habitatge amb l'objectiu de captar més habitatges i poder ser destinats a persones vulnerables però no en situació d'extrema vulnerabilitat; el nivell d'ingressos necessari exclou les situacions més extremes amb les quals en moltes ocasions treballem des dels serveis socials.

Magatzem de guardamobles i trasllat de mobles

El servei de guardamobles enguany ha disminuït tant en nombre de serveis com en els imports econòmics destinats.

Així, s'han fet 901 serveis de magatzematge, de manera que ha disminuït un 14,1% respecte a l'any anterior. També ha disminuït el volum de serveis de transport sent aquests de 801, enfront dels 1.137 de l'any anterior.

Taula 12.1.55. Magatzem de desnonaments

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	2019	2020	% d'increment
Unitats ateses	1.050	901	-14,19
Trasllats (transports) en casos de desnonaments	1.137	801	-29,55
Import econòmic del servei de magatzem (€) ¹	1.045.008,64	980.851,05	-6,14

1. L'import econòmic destinat està per sota de l'any 2019. El motiu d'aquest decrement se centra en el fet que els desnonaments van estar aturats durant l'estat d'alarma i confinament domiciliari.

Taula Interadministrativa d'Adjudicació d'Habitatge Social a Entitats de la Ciutat

El 2020 no es va constituir la Taula d'adjudicació d'habitatges per ser destinats a habitatges d'inclusió per a entitats.

Xarxa d'Habitatges d'Inclusió

Actualment, està constituïda per 46 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, etcètera.

En aquest any 2020 es va elaborar el segon cens i l'informe de necessitats de les unitats ateses en els pisos d'inclusió que formen part de la Xarxa d'Habitatges d'Inclusió de Barcelona. Aquest informe ha estat elaborat de nou per Ivàlua i està previst que es presenti el 2021.

Taula 12.1.56. Habitatges d'inclusió

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	2019	2020	% d'increment
Persones ateses	442	315	-28,73
Dones	203	-	-
Homes	239	-	-

El grup de treball del cens ha 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 XHI Barcelona, evitant així duplicitats en la recollida d'informació.

El grup de treball de sortides ha acabat la seva tasca, i la prova pilot prevista per assajar un treball col·laboratiu entre diferents entitats no ha estat possible realitzar-la. Resta pendent per si es pot reprendre el projecte de cara al 2021.

Grup de 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 gestionen recursos residencials i acompanyament social en habitatges, per tal de promoure l'intercanvi d'experiències entre les entitats membres i elaborar una fitxa única que abasti totes les característiques que es poden donar en els diferents recursos de les entitats.

Així mateix, es vol conèixer i compartir el coneixement de les metodologies orientades al Housing Led entre les entitats de la XAPSLL.

Aquest grup de treball, que en gran part implicava la visita dels diferents equipaments i l'anàlisi i estudi de les metodologies d'intervenció emprades, s'ha vist afectat en gran mesura per la situació de pandèmia. S'ha aprofitat per avançar en l'elaboració d'un quadre d'anàlisi consensuat sobre quines dades calia recollir per a l'anàlisi comparativa i en aquests moments cal debatre si es reprenen les visites en un nou format virtual o cal esperar que les mesures de distància social permetin continuar amb les visites in situ als diferents equipaments.

Grup d'habitatge dins la XAPSLL

El 27 de febrer de 2020 es va celebrar la VII Jornada de la XAPSLL- ECAS "Anàlisi i reptes de les polítiques d'habitatge i sensellarisme a Barcelona", on es va analitzar el problema d'accés a l'habitatge a Barcelona, es va comptar amb les experiències de diverses entitats de la ciutat, així com l'experiència de Finlàndia, i on la regidora d'Habitatge va fer una exposició de les polítiques municipals en matèria d'habitatge.

Un cop celebrada la jornada, s'ha valorat que cal treballar en xarxa amb la resta d'entitats del país que fan incidència en temes d'habitatge i fer-ho més enllà de la XAPSLL, proposant de participar al grup de treball de la Taula del tercer sector a través de la Comissió Permanent.

Altres activitats

- CatSalut i Equip de salut mental per a sense llar: s'està treballant per millorar el circuit de funcionament entre salut mental i serveis socials per a sense llar.
- S'ha elaborat el circuit el treball amb el Departament de Justícia, serveis penitenciaris per tal de poder regular els circuits de derivació amb persones sense llar que han d'entrar a la presó o bé han de sortir-ne.
- S'ha iniciat el treball de definició d'un model d'intervenció municipal en persones sense llar. Aquesta anàlisi i debat està dirigit pel Departament de Planificació i Processos de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI.
- S'ha iniciat el treball de definició del model de sensellarisme femení dins el desplegament del model de sensellarisme i l'elaboració del Programa municipal d'atenció a persones sense llar.

Departament d'Urgències i Emergències i d'Intervenció a l'Espai Públic

Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic (DSSIEP)

El Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic (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 i en assentaments irregulars a la ciutat.

Els serveis que depenen del Departament són els següents:

- Servei d'Inserció Social en Medi Obert (SISMO)
- Servei d'Intervenció Social de famílies amb Menors (SISFAM)
- Oficina del Pla d'Assentaments Irregulars (OPAI)
- Servei de Detecció i Intervenció amb infants i joves migrats sols (SDI)
- Servei de Gestió de Conflictes d'Àmbit Social a l'Espai Públic (SGC)

En el Departament també es fa el seguiment dels pisos per les persones usuàries d'OPAI, gestionats per tres entitats (Iniciatives Solidàries, Cepaim i Mambré) oberts a usuaris del servei.

Tots els serveis del Departament són de gestió externalitzada, fet que suposa una important tasca de la part tècnica envers la preparació de plecs i adjudicacions de contractes. Durant el 2020:

- L'1 de gener s'inicia el nou contracte de SISFAM. Aquest nou plec incorpora millores respecte a l'anterior.
- L'1 de desembre s'inicien els nous contractes de l'SDI i l'SGC. Els plecs d'aquests contractes preveuen una ampliació significativa dels recursos humans i tècnics que es dimensionen per seguir en la millora de l'atenció sobre les realitats socials detectades des de la intervenció social a l'espai públic.
- També es licita i s'adjudica el contracte del nou Servei d'Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic (SASSEP), que aglutina els serveis preexistents del SISMO i l'OPAI, i que també suposa un salt endavant quant a la dotació de recursos. El contracte del SASSEP s'inicia l'1 de gener de 2021 amb l'objectiu d'assolir de manera més integral l'atenció social a les persones en situacions de sensellarisme a la ciutat.

El Decret de l'estat d'alarma del Gobierno de España el 14 de març de 2020 amb motiu de la crisi sanitària generada per la covid-19 impacta de manera important en el DSSIEP. Des del Departament es col·labora amb el Departament d'Urgències i Emergències Socials en la posada en marxa d'un total de nou nous equipaments en el marc del Dispositiu d'Emergència Municipal, per a l'acollida de persones en situació de sensellarisme a la ciutat i fer possible el seu confinament en situacions òptimes. En el moment de màxima capacitat, aquest dispositiu ofereix 682 places, que s'afegeixen a les de la xarxa d'equipaments d'atenció al sensellarisme de la ciutat. Així mateix, tots els serveis d'atenció en medi obert continuen atenent els col·lectius més vulnerables durant els mesos de confinament, acompanyant les persones detectades i vinculades. Es treballa intensivament per definir i crear l'equipament de Montgat orientat a atendre la realitat dels joves migrats sols en situació de carrer (de més de 18 anys).

El DSSIEP dissenya les accions necessàries per fer front a la crisi sanitària (informació a la població diana, protecció de la convivència als entorns dels recursos habilitats, atenció social i distribució de mascaretes a les persones que malgrat el Decret romanen al carrer, reforç de l'allotjament en pensió, prestació d'ajuts socials, etc.), que executen els equips d'Espai Públic sense deixar de banda les tasques habituals que tenen encomanades. Dissenya i manté el sistema de registre i d'entrevistes de valoració social de les persones acollides al Dispositiu d'Emergència. També subministra totes les dades i informes que es demanen per al correcte seguiment de la situació, i es coordina amb l'IMI per reflectir al SIAS el pas pel Dispositiu de les persones usuàries.

Malgrat l'excepcionalitat del 2020, el DSSIEP manté la coordinació constant i periòdica amb els districtes i àrees de l'Ajuntament de Barcelona, i amb altres administracions i entitats. Aquest treball en xarxa suposa la participació de les referents del DSSIEP o, per delegació, dels coordinadors i/o tècnics dels equips, en 65 taules i comissions.

En el marc del treball ordinari, des del Departament es valora i fa seguiment de les subvencions ordinàries i extraordinàries encomanades, a projectes dirigits als col·lectius d'atenció dels serveis de referència del Departament.

Així mateix, es treballa per a la millora de la gestió de la informació pròpia del Departament i de seguiment dels contractes, s'impulsen noves eines de gestió, com ara el mapa d'espai d'intervenció del DSSIEP, i es participa en l'elaboració d'un nou model d'atenció al sensellarisme, amb perspectiva de gènere i de la franja d'edat més jove.

Durant tot el 2020 es fa seguiment de les obres d'adequació i la posada en marxa del nou equipament del carrer de Casp, 126, per donar cabuda en un únic espai als 4 equips d'intervenció. La seva obertura queda posposada per a la primavera del 2021.

Servei d'Inserció Social en Medi Obert (SISMO)

El 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 subservis que treballen de manera coordinada:

- SIS Medi Obert (SISMO), 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. Aquest subservi depèn orgànicament del DSSIEP.
- SIS Atenció i Tractament (SISAT), 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. Aquest subservi depèn orgànicament de la Direcció de Serveis d'Atenció Social Territorial i Comunitària. La informació relativa al SISAT queda inclosa a l'apartat d'aquesta memòria dedicat a la Direcció esmentada.

Durant el 2020, ambdós subservis són gestionats per un únic contracte de serveis malgrat dependre orgànicament de diferents direccions. Aquesta situació es manté mentre no es conclouin els processos de licitació dels respectius contractes de futur a fi de segregar-ne la gestió d'acord amb l'organigrama de l'IMSS, en els quals es treballa durant tot l'any.

Amb relació al SISMO, el nombre de persones sense llar diferents detectades a la ciutat al llarg de tot l'any pels equips de carrer del servei presenten un lleuger descens (4%) després d'anys d'un augment progressiu i constant. Augmenten significativament el nombre de recursos desplegats (increment d'un 41%). La població masculina continua sent majoritària amb un 87% del total, i el 74% de les persones contactades al carrer són d'origen estranger. La mitjana d'edat de les persones detectades és de 43,5 anys.

El nombre de persones ateses per l'equip d'intervenció a l'aeroport del Prat creix aquest any un 7% respecte al 2019.

Taula 12.1.57. Indicadors del Servei d'Inserció Social SIS - Medi Obert (SISMO)

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	2019			2020			% d'increment
	D	H	T	D	H	T	
Persones detectades al llarg de l'any pels equips de carrer	318	2.158	2.476	301	2.067	2.368	-4,36
Recursos de derivació desplegats pels equips de carrer	153	737	890	201	1.056	1.257	41,24
Persones ateses per l'equip El Prat-aeroport al llarg de l'any	28	87	115	22	101	123	6,96

D = Dones, H = Homes, T = Total.

Taula 12.1.58. Evolució mensual de les persones ateses al SIS - Medi Obert (SISMO)

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Persones detectades	1.062	1.077	1.058	908	921	996	1.026	1.012	1.009	982	981	964
<i>Dones</i>	134	147	142	123	118	133	126	123	117	110	108	98
<i>Homes</i>	928	930	916	785	803	863	900	889	892	872	873	866

Servei d'Intervenció Social de Famílies amb Menors (SISFAM)

És el servei d'intervenció i d'atenció social de famílies amb menors, de qualsevol procedència, que viuen en assentaments o en altres infrahabitatges amb dinàmica d'assentament. El nou plec incorpora alguns canvis en la mirada del servei amb la intenció d'atendre, més globalment, totes les famílies que viuen en assentaments independentment del seu origen o ètnia. 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, parant una 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 i altres locals) on viuen famílies i persones soles que repliquen la forma de vida dels assentaments i les seves dinàmiques. La majoria de vegades són espais molt petits i sobreocupats, amb poca ventilació i amb un alt impacte pel que fa a seguretat dels mateixos ocupants i de tota la comunitat de veïns. En aquests casos es para molta atenció en els conflictes de convivència i es treballa per millorar la seguretat de les persones.

Durant el 2020, s'han atès 131 usuaris d'origen galaicoportuguès (54 dones i 77 homes) de 31 famílies. En relació amb les persones usuàries d'origen rom est, s'han atès 258 dones i 250 homes de 128 unitats familiars. En relació amb els canvis en l'abordatge de totes les famílies que viuen en assentaments independentment del seu origen i ètnia, cal destacar que aquest any s'han atès 3 unitats familiars (7 persones) d'altres orígens.

Taula 12.1.59. Indicadors d'Intervenció Social de Famílies amb Menors (SISFAM)

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	2019	2020	% d'increment
Persones usuàries d'origen galaicoportuguès	154	131	-14,94
<i>Dones</i>	66	54	-18,18
<i>Homes</i>	88	77	-12,50
Unitats familiars galaicoportugueses	35	31	-11,43
Acompanyaments a persones d'origen galaicoportuguès	18	N/d	-
Persones usuàries procedents dels països de l'Europa de l'Est	479	508	6,05
<i>Dones</i>	242	258	6,61
<i>Homes</i>	237	250	5,49
Unitats familiars provinents dels països de l'Europa de l'Est	120	128	6,67
Acompanyaments a persones d'origen en els països de l'Europa de l'Est	815	N/d	-
Persones usuàries d'altres procedències ¹	-	7	-
<i>Dones</i>	-	3	-
<i>Homes</i>	-	4	-
Unitats familiars provinents d'altres procedències ¹	-	3	-
Acompanyaments a persones d'altres procedències ¹	-	N/d	-

1. Serveis nous

N/d: no disponible per la covid-19

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 (naus i solars i locals amb dinàmica d'assentament). L'objectiu de la seva intervenció és dignificar les seves condicions de vida i combatre l'exclusió social amb independència de l'origen i la situació administrativa dels usuaris. 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.

El nombre d'assentaments es manté en les mateixes xifres que l'any passat i el nombre de persones pateix un increment del -14% amb una xifra de 403 persones (d'aquestes 53 són menors). La xifra de menors registra un percentatge de variació del -27%. Al mes de desembre del 2020 consten 173 espais d'assentament a la ciutat (161 l'any 2019 i 79 el 2018), la distribució dels quals es troba diferenciada en funció de la tipologia de l'espai. Pel que fa als assentaments (nau/solar), es concentren principalment a Sant Martí 28,9% (2019: 45,5%) i a Sant Andreu 13,29% (2019: 22,00%).

Cal destacar que la reducció d'espais que s'ha produït al llarg del 2020 a Sant Martí ha estat de 8,2 punts, ja que a inicis d'anys concentrava el 45,50%. Al desembre del 2020 a Sant Martí hi havia 28 (2019: 35) assentaments i un total de 200 ocupants (2019: 199).

El pes de la presència d'assentaments a Sant Martí en relació amb la resta de ciutat s'ha reduït del 31,61% al gener a un 28,90% al desembre (-2,71%). El segon territori en importància pel que fa a volum d'assentaments és Sant Andreu, tot i que a certa distància de Sant Martí, ha estat el districte amb un creixement més exponencial. El gener del 2019 hi havia 9 assentaments amb un total de 54 ocupants, i el desembre del 2019 ja eren 17 assentaments ocupats per 85 persones. Representa el 22% del total de Barcelona. Sants-Montjuïc ha pujat el seu pes a la ciutat en 0,26%, ha crescut 3 espais (12%) de gener a desembre (de 22 a 25). Sant Andreu, com Sant Martí, ha baixat el seu pes a la ciutat en 0,25%, tot i créixer 2 espais (8,7%) de gener a desembre (21 i 23, respectivament). Especial atenció mereix el districte de les Corts, amb un augment significatiu d'espais del gener al desembre (passa de 3 a 8), un creixement del 62,5%, tot i que el pes a la ciutat és del 4,68%. D'aquesta manera, el 2020 es constata que Sant Martí, Sants-Montjuïc, Sant Andreu i Gràcia són, per aquest ordre, els territoris on es localitzen la major part d'ocupacions amb dinàmica d'assentament. A finals d'any, aquests tres districtes agrupaven més del 68,79% dels assentaments de la ciutat.

Amb relació a les xifres dels locals ocupats amb dinàmica d'assentament, el creixement és d'un 12% respecte a l'any 2019 i, amb relació al nombre de persones ateses, representa un 11% d'augment respecte a l'any anterior. Al mes de desembre del 2020 consten 97 espais ocupats (en la mateixa data de l'any anterior, se n'havien detectat 83). Com en els assentaments, la variabilitat pel que fa al nombre de locals és alta al llarg d'aquest període: es constata la creació de 118 nous locals (87 el 2019) i la dissolució de 99 (51 el 2019). Al mes de desembre del 2020, dels 97 locals ocupats a la ciutat (83 l'any 2019), 22 es concentren al districte de Sant Martí. El districte de Gràcia tanca l'any amb un total de 17 espais i Sants-Montjuïc, amb 15. Aquests són els tres districtes en els quals tenen més incidència les dinàmiques d'assentament en locals comercials.

Sobre la variació anual d'assentaments i locals ocupats amb dinàmica d'assentament, el nombre de noves constitucions està pràcticament al mateix nivell al dels espais dissolts.

Taula 12.1.60. Indicadors de l'Oficina del Pla d'Assentaments Irregulars (OPAI)

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	2019	2020	% d'increment
Assentaments	80	80	0,00
Persones que hi resideixen	469	403	-14,07
Menors d'edat que hi resideixen	73	53	-27,40
Locals comercials amb dinàmica d'assentament	82	92	12,20
Persones que hi resideixen	390	433	11,03
Menors d'edat que hi resideixen	130	128	-1,54
Assentaments verticals	1	1	0,00
Persones que hi resideixen	13	12	-7,69
Menors d'edat que hi resideixen	6	6	0,00

Els continus moviments en els espais es poden relacionar amb els desallotjaments que es van produint i amb l'ocupació d'un nou espai com a alternativa a l'anterior. Al llarg del 2020, aquesta dinàmica ha suposat 355 moviments d'obertura i tancament d'espais, amb l'impacte que això produeix en el Servei.

Al llarg d'aquest 2020, l'OPAI ha atès 461 persones, de les quals 257 procedeixen d'assentaments, 131 de locals ocupats amb dinàmica d'assentament, 8 dels pisos gestionats i 2 de contactades a

l'espai públic, i 63 d'altres espais i localitzacions. D'aquestes 461 persones, són persones noves incorporades als registres de l'oficina aquest 2020: 64 procedents d'assentaments i 46 de detectades en locals ocupats amb dinàmica d'assentament i 1 persona en dinàmica d'assentament a l'espai públic.

Del total de les persones ateses, 112 són dones i 349, homes. Pel que fa a la distribució per sexe, es pot dir que actualment les dones ateses suposen un 24%, percentatge que s'ha anat incrementant en el temps. Val a dir que gran part de les dones acaben sent objecte d'atenció per part d'altres serveis, ja que la seva estada als assentaments està vinculada a la presència de menors o familiars a càrrec.

Tot i així, es va continuar tractant de vincular les dones a plans de treball i el 2018 l'OPAI va aconseguir atendre un 20% de dones, al 2019 prop d'un 24% i al 2020 un 24,30%. Per tant, la tendència és augmentar el nombre d'atencions a dones a mesura que es poden oferir recursos i intervencions amb perspectiva de gènere.

L'OPAI limita la seva atenció a persones majors d'edat, de manera que l'atenció a menors queda subjecta a d'altres serveis. El principal volum de persones ateses està en la franja d'edat compresa entre els 30 i els 45 anys amb prop d'un 36% del conjunt de la població atesa aquest 2020, seguit del grup que integren les persones de 18 a 29 anys amb poc més del 28%. Per tant, la població que es vincula al servei es troba en edat activa i són, en la seva gran majoria, un 64%, menors de 45 anys. S'observa una tendència a l'alça en l'atenció a les franges més joves, ja que aquest grup suposa un increment de més de 3 punts respecte a l'any anterior i de gairebé 12 amb relació a la població atesa abans del 2019.

S'ha proporcionat assessorament i acompanyament jurídic a 323 persones (-33% respecte a l'any anterior) i s'ha assolit la regularització de la situació administrativa de 2 persones, molt condicionada al nombre de places disponibles en plans d'ocupació destinades a aquest col·lectiu. Un únic usuari s'ha inserit laboralment.

La derivació a recursos residencials ha augmentat respecte al 2019 en un 63%. L'augment de les derivacions a recursos residencials es pot relacionar principalment amb l'impacte de l'estat d'alarma per la pandèmia i l'obligatorietat de confinament domiciliari. Arran d'això, la conflictivitat en alguns espais es va incrementar per la contínua convivència dels ocupants en situació de precarietat. També algunes persones van acceptar recurs residencial per motius sanitaris, per fer-hi la quarantena.

Aquest 2020, donada la situació de pandèmia i l'estat d'alarma, es paralitza la tasca formativa i de capacitació durant 3 mesos, perquè les possibilitats i els recursos de les persones usuàries de l'oficina no permeten fer formació en línia. S'han dut a terme 28 cursos de capacitació (5 més que l'any 2019) que han implicat 2.456 hores, de les quals 1.876 hores s'han destinat a capacitació teòrica i pràctica i 580 hores a pràctiques en empreses del mercat de treball ordinari (un 14% menys). Les pràctiques s'han realitzat en sis empreses diferents.

Taula 12.1.61. Indicadors de l'Oficina del Pla d'Assentaments Irregulars (OPAI)

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	2019	2020	% d'increment
Persones diferents usuàries de l'OPAI que resideixen en assentaments, locals amb dinàmica d'assentament i assentaments verticals	483	461	-4,55
<i>Dones</i>	114	112	-
<i>Homes</i>	369	349	-
Derivacions fetes a recursos residencials	57	93	63,16
Derivacions fetes a recursos de formació i inserció laboral	189	246	30,16
Persones usuàries derivades inserides en el mercat de treball	4	1	-75,00
Derivacions fetes a recursos d'assessorament i acompanyament jurídic	483	323	-33,13
Persones usuàries regularitzades	6	2	-66,67
Persones usuàries derivades retornades al seu país d'origen	0	0	-

Cal destacar que les dificultats econòmiques de les empreses on habitualment es desenvolupen les pràctiques, derivades de les mesures per fer front a la pandèmia, han afectat el programa de capacitació. Els participants han estat 122 persones (67 persones menys que l'any 2019), 16 dones (23 menys que el 2019) i 106 homes (44 menys que el 2019), de 28 nacionalitats diferents i que han ocupat 246 places: una mitjana de 2,02 usos per persona.

Servei de Detecció i Intervenció amb infants i joves migrats sols (SDI)

El Servei de Detecció i Intervenció (SDI), format per un equip multidisciplinari amb 1 directora i un equip tècnic de medi obert integrat per 16 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 nexa 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 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 aquells que es troben en una situació de carrer. El pla de treball individualitzat es consensua amb el jove i aborda els àmbits de salut, jurídic, administratiu, habitatge, educatiu i lleure.

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 l'àmbit comunitari i possibilita el traspàs d'informació de manera immediata als referents municipals.

A més, l'SDI articula l'anàlisi del fenomen d'arribada d'infants i joves migrats sols per tal d'adequar els recursos a les necessitats dels joves, actuant com a observatori del fenomen, en qualitat de tractament de dades, difusió pedagògica del coneixement i generador d'eines i estratègies d'intervenció amb el perfil en el conjunt de serveis i d'organitzacions amb els quals s'estableixen relacions.

L'any 2020 s'han atès un 15% menys de casos que l'any anterior.

La situació excepcional generada per la pandèmia de la covid-19 ha provocat que hagin arribat menys infants migrats sols nouvinguts que l'any anterior i l'atenció s'hagi centrat en infants de menys de 18 anys escapolits del circuit de protecció i, sobretot, de joves migrats sols amb més de 18 anys.

Taula 12.1.62. Indicadors SDI MENA

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	2019	2020	% d'increment
Infants i joves migrats sols atesos	591	504	-14,72
Dones	10	12	20,00
Homes	581	492	-15,32
Mitjana d'infants i joves migrats sols atesos al mes	210	191	-9,05

La dada de l'any 2019 ha estat actualitzada.

Les atencions de menors d'edat a l'SDI segueixen el patró de les atencions a la DGAIA (2.209 nous casos acollits durant el 2019 i 808 el 2020). Encara que l'arribada d'infants a Catalunya disminueix del 2019 al 2020, les atencions de joves majors d'edat han augmentat any rere any. Si el 2018 els joves migrats sols majors de 18 anys suposaven el 16% dels casos atesos, el 2019 eren el 30% dels casos i el 2020 ja suposen el 55% del total d'atencions per part de l'SDI.

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. A banda, el nou encàrrec de l'SDI preveu l'acompanyament a tots aquells joves que han migrat sols, arriben a Catalunya amb més de 18 anys i són detectats a l'espai públic, atesa la situació de sensellarisme en la qual es troben. Dels 504 casos d'atesos per l'SDI durant el 2019, només 12 són noies (un 2,4% 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 envers els drets i deures d'utilització dels espais.

El SGC preveu 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, el SGC inclou l'Equip d'Intervenció amb Grups de Joves Organitzats (EIGO), orientat a l'abordatge social 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 2020, el SGC ha intervingut en 60 espais, 19 dels quals provinents del 2019 i 41 espais nous oberts durant el 2020.

Taula 12.1.63. Indicadors del Servei de Gestió de Conflictes (SGC)

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	2019	2020	% d'increment
Espais intervinguts	42	59	40,48
Hores d'intervenció	5.415	5.971	10,27
Districtes en els quals s'ha intervingut	10	10	0,00

Dels 60 programes, en el 37% s'ha abordat la problemàtica de generació d'activitats inadequades per part de persones a l'espai públic, amb intervenció específica del 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 23% dels programes s'ha abordat la problemàtica respecte a dificultats de convivència, intensivament envers els enfrontaments violents, la presència de gossos o la generació de sorolls. Finalment, en l'11% 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 8 programes i fins a 1.194 hores d'intervenció en medi obert (destaca el Dispositiu de Places de Gràcia amb 947 hores) i el de Sant Andreu amb 1.093 hores, repartides en 5 programes (destaca la intervenció al barri de la Trinitat Vella amb 685 hores).

Del conjunt de demandes, es destaquen per la seva singularitat i/o per l'origen de la demanda fins a 3 perfils d'intervenció del SGC:

- Del conjunt d'intervencions, pel seu abordatge extraordinari destaquen les intervencions del SGC (considerat com a servei essencial durant la declaració de l'estat d'alarma en el si de la crisi sanitària per la covid-19 i el confinament domiciliari de la ciutadania) durant el Pla de contingència coparticipat per altres àrees, departaments i serveis, amb la intervenció d'àmbit ciutat del Dispositiu de Fira per a l'acollida de fins a 420 persones en situació de sensellarisme al recinte firal de Montjuïc, durant el període de confinament domiciliari i la prospecció d'espais amb presència intensiva de persones del col·lectiu que NO volien ser ateses (jardins de les Tres Xemeneies / jardins de Walter Benjamin i parc Central de Nou Barris); prospecció dels serveis de dutxa i pícnic oberts d'urgència a la ciutat per atendre persones en situació de vulnerabilitat social (per exemple, Poliesportiu de l'Estació del Nord i/o parròquia de Sant Fèlix l'Africà); aquesta intervenció acaba el 20 de maig de 2020.

- Posteriorment a l'execució del Pla de contingència i a destacar pel seu perfil d'intervenció especialitzada, des del SGC i per acord amb la Gerència Municipal i els 10 districtes de la ciutat, s'executa entre el 21 de maig de 2020 i el 30 de juny de 2020 al llarg de 1.048 hores de prospecció del medi obert, de dilluns a diumenge en franges horàries entre les 8.00 i les 2.00 hores, el Dispositiu del Pla de desconfinament amb l'objectiu de conèixer com la ciutadania es reincorpora als espais públics de la ciutat, amb la detecció dels incompliments dels protocols previstos durant cadascuna de les fases de l'estat d'alarma, la detecció de dinàmiques incíviques i/o el contacte per al traspàs d'informació segons la fase, la limitació de conductes i/o el recull de necessitats. Aquesta intervenció es va executar de manera simultània i regulada pel Formulari de recull d'indicadors pels Equips A, B i C (EIGO) a 50 espais públics de la ciutat: 44 places, parcs i/o jardins i 6 localitzacions als entorns de recursos d'atenció social (per exemple, Centre Dar Chabab i/o Alberg del carrer de Numància).
- Finalment, i per destacar de manera particular durant aquest any per l'impacte de la pandèmia mundial de la covid-19, el SGC ha mostrat una versatilitat i adaptació al canvi constant a l'hora d'iniciar nous programes, adaptar els oberts amb anterioritat a les noves necessitats de l'estat d'alarma, mantenir-los a l'espera, activar-se en demandes d'urgència i/o en tancar intervencions per atendre necessitats extraordinàries de la ciutat. Aquesta condició ha facilitat que a l'acabament del Pla de desconfinament, durant el segon semestre del 2020 s'hagin pogut reprendre els programes que havien estat aturats durant el període de confinament domiciliari (per exemple, jardins de Montserrat i/o parc del Canòdrom), donar continuïtat a intervencions de dimensió/impacte a barri (per exemple, el Programa de places de Gràcia, amb intervencions simultànies en 10 places de la Vila i/o el barri de Turó de la Peira) i/o per acabar, assumir noves demandes (per exemple, CAS Baluard i/o jardins de José Ignacio Urenda).

Durant el 2020, i fruit de la situació de pandèmia per la covid-19, l'EIGO ha assumit intervencions genèriques del mateix Servei de Gestió de Conflictes a banda de les intervencions pròpies amb joves i grups de joves.

En aquesta línia, durant el 2020 la intervenció s'ha centrat en el següent:

Covid-19:

- Intervenció dins el recinte de Fira de Barcelona i en concret en els pavellons, amb intervenció de dinàmiques i conflictes entre grups poblacionals que hi havia dins d'aquests.
- Seguiment postconfinament dels recursos de Fira Barcelona, Alberg Pere Tarrés i Pere Calafell.
- Seguiment de joves vinculats a bandes llatines, amb 5 grups (4 latin kings i 1 ñeta).
- Intervenció amb grups "imitadors": 3 grups definits com a grups diana.
- Fenòmens:
 - ARCO: a finals del 2020, es manté l'espai de relació de fins a 60 joves d'estètica emo, punk i otaku i amb població diferenciada a anys anteriors.
 - Joves migrats sols (JMS). Específicament s'ha intervingut al voltant dels recursos de menors migrats sols com Centre NUR (l'Eixample), SPE Bassam (Horta-Guinardó i Sant Andreu) amb intervenció comunitària i seguiment de dinàmiques en espai públic.

De les intervencions realitzades per l'EIGO (específicament en agrupacions i grups urbans), aquestes varien per la situació de pandèmia, i han estat el 70% de seguiment individual i el 30% de treball grupal.

Per gènere, cal destacar que el 17% són dones i el 86%, homes en el grup organitzat banda llatina. En els grups imitadors: el 16% són dones i el 84%, homes; en els fenòmens com ARCO: el 48% són dones i el 52% són homes. Els joves migrats sols: el 100% de la població detectada han estat homes.

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 per una Barcelona Inclusiva, 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.

L'any 2020, constitueixen la XAPSELL 39 entitats incloent-hi l'Ajuntament de Barcelona, que suposa un lleuger increment (6%) amb relació al 2019 en el nombre d'entitats que l'integren.

L'any 2020 estava previst celebrar el Recompte nocturn de persones sense llar, esdeveniment que té lloc cada dos anys impulsat per la XAPSELL.

El Recompte és un projecte de participació ciutadana que té l'objectiu de donar a conèixer i sensibilitzar sobre el fenomen del sensellarisme i la realitat de les persones sense llar de la ciutat de Barcelona. Ajuda a fer una foto fixa en una mateixa nit per tal de poder analitzar-ne l'evolució i orientar la intervenció de les entitats que treballen sobre el terreny.

Es divideix en un recompte de carrer que efectuen ciutadans voluntaris, coordinats per professionals del sector, així com d'un recompte de persones allotjades en equipaments de la XAPSELL. Tanmateix, a conseqüència de la crisi sanitària ocasionada per la covid-19, el recompte ciutadà al carrer, inicialment previst per al 27 de maig de 2020, queda definitivament anul·lat i posposat per al 2021.

El Reial decret 463/2020, pel qual es declarava l'estat d'alarma i l'ordre de confinament per a la gestió de la crisi sanitària ocasionada per la covid-19, ha fet inviable que els preparatius i la realització del recompte ciutadà al carrer poguessin donar-se amb garanties.

El Recompte que s'ha realitzat, doncs, ha estat el dels equipaments de la XAPSELL, afegint en aquesta edició el recompte de persones allotjades als dispositius d'emergència habilitats com a mesura excepcional per a fer front a la crisi social i sanitària derivada de la covid-19, creats per tal de garantir el confinament de les persones en situació de sensellarisme durant l'estat d'alarma declarat pel Reial decret 463/2020.

La XAPSELL manté com a espais de caràcter permanent habituals la Comissió Plenària, la Comissió Permanent, la Comissió de Diagnosi i Recompte 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 2020 s'articulen tres grups: Grup de Famílies, Grup d'Habitatge i Grup de Models d'Acompanyament Social.

Al mes de maig, la representació de l'Ajuntament a les comissions plenària i permanent, així com a la Taula de Coordinació de Xarxes de l'Acord Ciutadà, es trasllada des del DSSIEP a l'equip de la comissionada d'Acció Social.

El DSSIEP manté la seva participació a les comissions de Diagnosi i Recompte i de Seguiment del Pla de lluita contra el sensellarisme.

Xarxa de Joves de Barcelona

La Xarxa de Joves de Barcelona impulsada pel Consorci de Serveis Socials de Barcelona es crea el mes d'octubre del 2018 amb la voluntat de millorar el treball conjunt i coordinat d'administracions i entitats amb relació a l'atenció integral als joves en situació de vulnerabilitat social vinculats a la ciutat.

El 2020 s'ha consolidat la Mesa de Valoració de Casos per al trànsit dels joves proposats pels recursos de la Xarxa amb l'objectiu d'assolir la plena autonomia i s'ha publicat al web del Consorci el Mapa de recursos per a joves de la ciutat de Barcelona, elaborat pel Departament de Recerca i Coneixement de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI de l'Ajuntament de Barcelona.

El DSSIEP és el representant de l'Ajuntament de Barcelona, assistint a les comissions plenària i permanent, i amb participació als grups de treball d'Habitatge i d'Acompanyament Jurídic.

La representació municipal al Grup de Treball de Formació i Inserció recau en Barcelona Activa.

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.

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.

Taula 12.1.64. Tipus d'intervenció

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	2019	2020	% d'increment
Entrevistes presencials	1.940	2.175	12,11
Activitat telefònica	9.706	14.640	50,83
Valoracions a domicili	573	632	10,30
Assistències en desnonaments ¹	261	133	-49,04
Assistències en desallotjaments	83	90	8,43
Persones ateses en desnonaments i desallotjaments ¹	793	394	-50,32
Dones	279	159	-
Homes	323	148	-
Nens	191	87	-
Ingressos SAUV ²	424	101	-76,18
Caigudes ateses ³	1.090	827	-24,13
Dones	576	401	-
Homes	514	426	-
Persones que pernocten a les habitacions d'urgència del CUESB	1.385	1.922	38,77
Dones	748	897	-
Homes	637	1.025	-
Pernoctacions a les habitacions d'urgència del CUESB	2.105	3.470	64,85
Import dels ajuts econòmics (CUESB) (€)	34.690,17	51.283,00	47,83
Unitats d'atenció a domicili (CUESB) ³	3.929	2.565	-34,72
Unitats d'atenció al CUESB	22.340	27.817	24,52
Informes psicosocials i de vulnerabilitat realitzats a petició de jutjats	326	721	121,17

1. Degut a la pandèmia, se suspèn l'activitat judicial durant uns mesos.

2. Es consolida que el Departament de Gent Gran assumeix principalment la gestió del SAUV. En context de la covid-19 se suspèn l'ingrés ordinari per aquesta via. S'habiliten 17 places durant tot el període inicial de la pandèmia.

3. En context de la covid-9, fins a la dotació d'EPI, el CUESB no pot atendre caigudes i domicilis. D'igual manera, aquesta atenció en el context de la covid-19 es redueix significativament.

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 12.1.65. Indicadors del Servei d'Urgències i Emergències Socials

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	2019	2020 ¹	% d'increment
Actuacions dels plans d'emergència activats	134	152	13,43
Actuacions d'emergències ordinàries	81	72	-11,11
Persones ateses per emergències socials	1.496	1.353	-9,56
Persones allotjades per emergències socials	274	200	-27,01
Pernoctacions per emergències socials	517	464	-10,25

1. En el context de la covid-19, es redueix el conjunt del Servei d'Emergències Socials.

Dintre dels plans d'emergència, el CUESB posa en marxa un Centre d'Acollida Nocturna d'Emergència (CANE) aquest any amb capacitat per a 73 persones (20 places per a dones i 53 places per a homes) durant els mesos de més fred. El 2019/2020 va obrir durant 102 dies oferint 8.553 pernoctacions a 698 persones sense llar.

Taula 12.1.66. Centre d'Acollida Nocturna d'Emergència (CANE)

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	2018/2019	2019/2020	% d'increment
Persones diferents acollides	607	698	14,99
% dones	14,00	16,50	17,86
Nombre màxim d'estades	7.425	9.375	26,26
Pernoctacions	6.578	8.553	30,02
Sopars	6.289	8.306	32,07
Esmorzars	6.577	7.836	19,14
Dutxes	3.178	3.423	7,71
Consigna	4.965	6.723	35,41
Atencions socials	1.120	1.257	12,23
Atencions infermeria	1.077	1.013	-5,94

Enguany es pot dividir tot el període d'obertura del CANE (2 de desembre de 2019 a 12 de març de 2020) en dos blocs en funció de la disponibilitat de places que ha tingut. En un primer moment, el dispositiu tenia 75 places, 63 d'homes i 12 per a dones. A partir de gener, amb l'entrada en vigor del nou plec del servei, es va ampliar a 96 places (78 per a homes i 18 per a dones). Cal destacar que en l'edició d'enguany el centre s'ha ubicat exclusivament al carrer de la Llacuna, dins de les instal·lacions del CUESB.

En data 21 de gener de 2020, des de la Gerència de l'IMSS, s'activa el Pla bàsic d'emergències municipals per temporal de vent.

Com a conseqüència, a les 20.00 hores del dia 21 de gener de 2020 s'habiliten 130 places d'acolliment nocturn a Pere Calafell (carrer d'Andrade, 184) per a la pernoctació, sopar i esmorzar de les persones vulnerables que ho requereixin.

El dispositiu va realitzar 154 atencions, donant cobertura d'allotjament a 4 dones i 150 homes.

També es disposa d'un pla d'emergència per onada de calor orientat a atendre aquells col·lectius més vulnerables. El 2020 no es va activar ja que les temperatures no ho van fer necessari.

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).

Emergències per la covid-19

Amb motiu de la pandèmia, des del Departament d'Urgències i Emergències s'ha treballat obrint i coordinant el funcionament de diferents espais d'acollida a persones sense llar.

El 2020 es van obrir i tancar 4 dispositius temporals d'acolliment d'emergència a persones sense llar (oberts al març i abril del 2020 i tancats tots a finals del 2020):

- Centre d'Acollida Pere Calafell (65 places per a homes).
- Fira Pavelló 7A (210 places per a homes).
- Fira Pavelló 7B (210 places per a homes).
- Dos de Maig (59 places per a dones i al cap d'un mes d'obertura es trasllada a Alí Bei per millora de l'espai d'acollida).

En aquests equipaments es van atendre 191 dones diferents i 1.355 homes diferents durant el seu funcionament.

En aquest sentit, cal destacar, a més, la col·laboració directe del CUESB amb el Consorci Sanitari de Barcelona per gestionar i tramitar totes les demandes d'Àpats a Domicili de les persones confinades o amb situació de vulnerabilitat.

Des del 13 de març fins al 4 de maig es van entregar 581 Àpats a Domicili, cobrint un total de 311 unitats familiars.

El desembre del 2020 s'obren i coordinen nous dispositius temporals d'acolliment d'emergència a persones sense llar per protegir de la covid durant l'estat d'alarma decretat pel Govern (oberts a mitjans de desembre del 2020 i amb previsió de funcionament fins al maig del 2021):

- Equipament Hostal Gràcia (90 places per a homes).
- Equipament Hostal Alí Bei (40 places per a homes).
- Equipament Hostal Sants (37 places per a homes).

Convenis

L'any 2020 s'han dut a terme 46 convenis amb diferents entitats del tercer sector, per un import de 9.237.475 € (taula 12.1.67).

Taula 12.1.67. Convenis

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

Entitat	Concepte	Import (€)
Associació Vida Independent	Gent gran	240.000,00
ECAS	Inserció sociolaboral	3.087.000,00
La Nau	Cobertures de necessitats bàsiques no alimentàries covid	30.000,00
Gràcia Participa	Distribució d'aliments / covid-19	12.188,00
FC Voluntariat Social	Gent gran / voluntariat / covid-19	16.000,00
Formació i Treball	Inserció sociolaboral	390.000,00
Formació i Treball	Distribució d'aliments / covid-19	149.328,39
Rais	Habitatge / sense llar	140.000,00
Serventes Passió	Habitatge / famílies monoparentals	40.000,00
Maria Raventós	Habitatge / famílies monoparentals	30.000,00
Amics de la Gent Gran	Gent gran	65.000,00
Nutrició sense Fronteres	Distribució d'aliments covid-19	20.000,00
FEEB	Educació / esport / lleure covid	121.000,00
Mambré	Allotjament / suport educatiu	128.650,00
Casal dels Infants	Habitatge/joves	30.000,00
Cor de Maria	Gent gran	18.000,00
Acollida i Esperança	Habitatge / sense llar / malalts crònics	40.000,00
Prohabitatge	Habitatge	80.000,00
Assís	Habitatge / sense llar	70.000,00
Assís	Cobertura de necessitats bàsiques covid-19	25.000,00
Formació Dual. C. Jansa	Formació dual	2.226,64
Salesians Sant Jordi	Espai acollida / dones mares	15.000,00
Adsis	Inserció socioeducativa / joves	75.000,00
Família i Benestar Social	Habitatge / persones en procés d'envelliment	70.000,00
Arrels	Habitatge / sense llar covid-19	110.000,00
Avismón	Gent gran	16.000,00
Sant Joan de Déu	Menjador social	16.898,18
Dit i Fet	Habitatge / sense llar covid-19	15.000,00
Emmaús	Menjador social	40.320,00
AEMA	Cobertura de necessitats bàsiques no alimentàries covid-19	12.000,00
Canpedró	Menjador social / gent gran covid-19	73.181,33
Canpedró	Menjador social / famílies	53.000,00
IMHAB Fons de Lloguer Social	Fons de lloguer social	2.000.000,00
IMHAB Habitatges d'inclusió social	Habitatges / inclusió social	189.181,00
Càritas	Acollida i acompanyament / població en risc	591.500,00
Càritas	Suport alimentació / covid-19	250.000,00
A. Esportiva Gràcia	Gent gran	6.000,00
Creu Roja	Cobertura de necessitats bàsiques / treballadores sexuals / covid-19	180.000,00
Creu Roja	Cobertura de necessitats bàsiques covid-19	250.000,00
Creu Roja	Operacions emergències / covid-19	10.000,00
Creu Roja	Voluntariat social	250.000,00
Creu Roja	Kits de suport social bàsic	60.000,00
Creu Roja	Distribució d'aliments covid-19	40.000,00
Plataforma de Roquetes	Inserció laboral / joves covid-19	79.000,00
Roure	Menjador social / covid-19	71.000,00
Agència de Habitatge de Catalunya	Habitatges / inclusió social	30.000,00
Total		9.237.473,54

Projectes destacats

Al llarg del 2020 s'han iniciat els projectes que es detallen a la taula 12.1.68.



Taula 12.1.68. Projectes

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

Entitat	Objecte
COMUNITARIAMENT 2	Acompanyament i suport als CSS i a la mateixa estructura de l'IMSS per incorporar la perspectiva comunitària als serveis socials.
SENSE FILS	<p>Projecte per a la millora de les eines de treball a distància dels i les professionals de CSS i SADEP.</p> <p>Primera fase de dotació de portàtils i mòbils amb dades als i les professionals dels CSS i SADEP.</p> <p>Inici del projecte A-Vici (desembre del 2020) - Pilot eina atenció per videotrucada a direccions de 9 CSS (CSS Barceloneta, CSS Antiga Esquerra de l'Eixample, CSS La Marina, CSS Maternitat - Sant Ramon, CSS El Coll – Vallcarca, CSS Guinardó, CSS Guineueta - Verdun – Prosperitat, CSS Garcilaso, CSS Poblenou) i SADEP (responsables i coordinadora del servei).</p>
Processos d'atenció a la infància i adolescència	Projecte per a la millora de la valoració de la vulnerabilitat social d'infants i adolescents i creació d'una eina pròpia de valoració: Índex de vulnerabilitat social en infants i adolescents.
EDEIAR	Avaluació de l'experiència pilot de l'Equip de Demandes d'Estudi d'Infància i Adolescència en Risc. Anàlisi quantitativa i qualitativa.
Gestió de l'emergència – covid-19	Creació de nous serveis i equipaments, i reorganització de programes i serveis (taula 12.1.69 annex).
Programa d'acompanyament terapèutic a infants i famílies	Ofereix una intervenció psicoterapèutica reparadora dels efectes psicològics, emocionals i relacionals produïts per l'experiència de maltractament a l'infant i la seva família.
Sensellarisme	<p>Aprovació de la "Mesura de govern de sensellarisme femení i perspectiva de gènere en l'atenció a persones sense llar" el gener del 2020.</p> <p>Posada en marxa del procés per a l'elaboració del Model de sensellarisme i sensellarisme femení a la ciutat de Barcelona. Redefinició del Programa municipal d'atenció al sensellarisme.</p>

Taula 12.1.69. Annex situació d'emergència per la covid-19

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	Places disponibles	Persones ateses diferents	Estades	Dies obertura 2020	Despesa (€)
Dept. Atenció a la Gent Gran i Promoció de l'Autonomia Personal					
Residència Ronda de Dalt, planta baixa ¹	18	58	1.843	282	296.991,12
Dept. de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic					
Equipament per a joves de Montgat (joves de 18 a 23 anys)	40	76	9.381	259	1.005.032,66
Dept. d'Urgències i Emergències Socials					
Pere Calafell (homes) ¹	54	93	-	71	211.785,58
Fira (homes) ¹⁻²	210	439	-	197	753.203,39
Fira B (homes) ¹⁻²	210	755	-	265	947.997,16
Erasmus Gràcia (homes) ³	90	89	-	14	63.453,33
Alberguin Sants (homes) ³	37	37	-	16	37.871,98
Alí Bei Eixample (homes) ³	40	25	-	10	34.713,84
Equipament Dones Alí Bei ¹	58	195	-	204	1.053.878,59
Pere Tarrés (mixt) ³	70	-	-	271	1.725.652,08
Serveis					
Dept. d'Atenció a Persones Sense Llar (DTU)					
Gimnàs Social Sant Pau	170 àpats	-	4.081 àpats	255	501.392,30
	70 dutxes	1.066	39.012 dutxes	-	-
Estació del Nord ¹	200 àpats	-	4.576 àpats	45	121.241,21
	90 dutxes	-	2.583 dutxes	-	-
Centre ASSÍS ¹	50 àpats	-	25.120 àpats	106	54.992,72
	35 dutxes	-	3.705 dutxes	-	-
Ampliació CD Sarrià (dones)	42 places	102	-	291	413.218,49
Hotel Salut Sagrada Família ¹	80 places	94	2.049	123	1.024.471,20
Hort de la Vila Confinats (dones)	14 places	134	1.273	282	444.951,90
La Llavor	40 places	42	3.137	108	301.940,25

1. Tancats el 2020.

2. Les despeses no inclouen neteja, seguretat i menjar.

3. Tenen continuïtat el 2021 i Pere Tarrés té continuïtat a l'ASPB.



■ Reptes de futur per al 2021

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 (superilles socials), per aprofundir en la proximitat i generar una unitat bàsica de prestació social a la ciutat, iniciant aquesta divisió en 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 més compromís i acompanyament d'administracions superiors.
- Iniciar 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 12.1.70. Indicadors de producció dels serveis

Institut Municipal de Serveis Socials, 2020

	2016	2017	2018	2019	2020	d'increment 2016-2020	%
Centres de serveis socials							
Persones ateses ¹	77.737	81.638	83.967	79.575	88.533	13,89	
Unitats d'atenció ²	192.824	193.386	198.981	184.344	251.473	30,42	
Servei d'Atenció Domiciliària							
Persones ateses	21.810	24.122	25.284	23.366	23.254	6,62	
Elaboració de PIA							
PIA inicials acabats	5.207	7.614	12.441	9.952	4.228	-18,80	
Menjadors socials							
Persones ateses	11.001	12.234	13.420	14.002	17.482	58,91	
Servei de Teleassistència (SAT)							
Persones ateses	90.997	95.599	99.789	102.122	102.919	13,10	

1. Les dades de les persones ateses (any 2019) no es poden comparar amb anys anteriors atès que es va canviar la fórmula de càlcul.
2. Aquestes dades inclouen les actuacions que ha dut a terme el SADEP.

Molts d'aquests serveis han quedat suspesos durant la pandèmia.



12.2.

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

L'emergència provocada per la covid-19 ha marcat l'activitat i les prioritats d'aquest any.

L'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat ha adaptat els seus serveis i la seva activitat durant l'any 2020 per seguir garantint els drets de les persones amb discapacitat en aquesta situació excepcional.

L'adaptació de serveis ha passat per la creació de dispositius d'emergència per atendre persones amb discapacitat de centres residencials i de llars-residència que presentaven símptomes o estaven en situació de confinament.

La relació constant amb centres i entitats des de l'IMPD ha permès efectuar les gestions oportunes per dotar d'equips de protecció i més seguretat a les persones amb discapacitat.

En un altre sentit, el 2020 ha estat un any d'especial atenció per les mesures d'accessibilitat comunicativa, ja que l'emergència ha posat en relleu la necessitat que la informació i la comunicació arribin a tothom de manera ràpida i efectiva.

Per últim, ha estat un any d'adaptació per a molts serveis, com ara els CDIAP, que han hagut de prestar atenció a distància o al domicili i han creat materials específics, o el transport especial, que s'ha vist especialment afectat per les restriccions de mobilitat i el tancament de centres per a persones amb discapacitat.

■ Recursos

L'IMPD ha disposat dels recursos econòmics detallats a la taula 12.2.1 i dels recursos humans detallats a la taula 12.2.2 a continuació:

Taula 12.2.1. Liquidació del pressupost

Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, 2020

Capítol	Gerència, administració i comunicació	Promoció i suport	Planificació i avaluació	Atenció i assessorament	Vida independent	Total	%
Despesa							
Personal	775.882,79	799.512,28	285.812,90	911.942,50	1.389.587,28	4.162.737,75	31,98
Béns corrents i serveis	165.141,28	1.215.896,36	183.753,57	215.848,01	680.096,80	2.460.736,02	18,91
Despeses financeres	45,00	0,00	0,00	0,00	0,00	45,00	0,00
Transferències corrents	5.536,35	1.772.549,12	2.200.488,99	570.212,90	1.826.445,93	6.375.233,29	48,98
Inversió i transferències de capital	17.397,68	0,00	0,00	0,00	0,00	17.397,68	0,13
Total	964.003,10	3.787.957,76	2.670.055,46	1.698.003,41	3.896.130,01	13.016.149,74	100,00
Finançament							
Ajuntament	449.716,58	3.787.957,76	2.670.055,46	1.638.297,33	2.947.517,99	11.493.545,12	95,83
Altres fonts	7.205,56	0,00	0,00	59.706,08	948.612,02	1.015.523,66	8,47
Ajustaments	0,00	0,00	0,00	-516.000,00	0,00	-516.000,00	-4,30
Total	456.922,14	3.787.957,76	2.670.055,46	1.182.003,41	3.896.130,01	11.993.068,78	100,00
Resultat pressupostari ajustat						1,023.080,96	

Taula 12.2.2. Recursos humans a 31 de desembre

Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, 2020

	Gerència, administració i coordinació	Promoció i suport	Planificació i avaluació	Atenció i assessorament	Vida independent	Total	%
Tècnic/a superior	3	2	2	3	10	20	25,97
Tècnic/a mitjà/ana	5	13	2	9	10	39	50,65
Investigador/a	1		1	0	0	2	2,60
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 subaltern	3	0	0	5	2	10	12,99
Total	14	15	5	18	25	77	100,00
Personal fix	11	11	1	8	13	44	57,14
Temporal	3	4	4	10	12	33	42,86
Total	14	15	5	18	25	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, tant en l'àmbit de ciutat com de barris i 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.

Les actuacions més destacades de cada àrea s'agrupen en els eixos següents:

- Vida independent i autonomia personal
- Accessibilitat universal
- Participació
- Innovació, estudi i avaluació

Vida independent i autonomia personal

En primer lloc, cal fer referència a l'**adaptació de l'activitat durant la crisi sanitària**. El coneixement de la realitat i la proximitat de l'IMPD al territori i les entitats han permès a l'IMPD atendre durant la pandèmia i el 2020 les demandes de les entitats i romandre al costat de les persones, famílies i entitats que han sol·licitat els seus serveis d'assessorament, d'acompanyament i de suport emocional.

A tall d'exemple, per tal de facilitar el seguiment de l'estat de salut de les persones amb discapacitat auditiva durant el confinament al mes de març, es va fer seguiment amb les mesures d'accessibilitat necessàries (correu, missatges de text, videoconferències amb interpretació en llengua de signes) mitjançant les entitats sectorials i també a persones amb sordesa no vinculades a entitats (53 persones).

L'IMPD, conjuntament amb el Consorci de Serveis Socials de Barcelona (CSSBcn), ha fet el seguiment de fins a 70 centres residencials i llars residència de persones amb discapacitat i ha recollit informació de 1.026 persones. D'aquestes persones, 220 han estat afectades pel virus, xifra que representa una afectació del 23% de la població de les persones amb discapacitat que viuen en centres. El 94% de les persones ateses ha superat la malaltia, i s'han registrat 15 defuncions. S'ha facilitat atenció a aquestes persones durant les dues onades del 2020 en tres dispositius: 65 persones a la Casa del Mar, 6 persones Pis Viladomat i 149 a la Residència Sant Sebastià, situada al carrer de Viladrosa).

Inserció i assessorament laboral

La pandèmia ha colpejat especialment els treballadors i treballadores amb discapacitat per l'impacte en el sector de serveis, un dels sectors que proporciona més ocupació a aquest col·lectiu. Durant els moments més intensos de la pandèmia, l'**Equip d'Assessorament Laboral (EAL)** de l'IMPD ha treballat amb les persones usuàries mitjançant alternatives no presencials (trucades i missatges de telèfon, videotrucades i formació en línia). Així, durant el confinament s'han realitzat 2.020 seguiments a persones amb discapacitat, 1.008 relacionats amb l'àmbit laboral i més de 1.000 peticions de suport emocional, social o de salut. També s'han adaptat les accions formatives, amb 137 formacions telemàtiques durant les dues onades de la covid-19.

Pel que fa a l'activitat ordinària que s'ha pogut desenvolupar durant l'any, s'han entrevistat 191 persones en el servei d'acollida i valoració, i el servei ha facilitat 148 contractes de treball. Entre d'altres intervencions, des de l'EAL s'ha gestionat 118 inscripcions en accions formatives per a persones amb discapacitat, que s'han organitzat en línia en adequació a les restriccions. L'emergència ha fet necessari un acompanyament molt més intensiu de les 481 persones amb itineraris individuals (amb actuacions de recerca de feina, de formació o d'inserció). Els assessoraments en l'àmbit laboral s'han incrementat en un 16% (235 assessoraments), en què destaquen consultes sobre ERTO, jubilació i requisits de la invalidesa permanent.

L'EAL ha participat en la selecció de 47 persones amb discapacitat del Pla d'ocupació Diversem, contractades per fer l'anàlisi de l'accessibilitat de 906 àrees de jocs de la ciutat, amb la gestió de més de 400 sol·licituds de participació en el procés de selecció. Durant el 2020 també ha col·laborat amb la Gerència de Persones i Desenvolupament Organitzatiu en relació amb l'oferta pública per a persones amb discapacitat intel·lectual (27 places), amb l'objectiu, entre d'altres, d'identificar els llocs de treball, definir la nova categoria laboral, i dissenyar el procediment de selecció i la incorporació al lloc de treball, en el qual es preveu un acompanyament i seguiment professional. L'Equip d'Assessorament Laboral també ha col·laborat amb TMB en el disseny i preparació de l'oferta pública per a persones amb discapacitat intel·lectual, prevista per a l'any 2021.

Mitjançant un encàrrec de gestió, l'EAL dona suport a la inclusió del personal amb discapacitat de l'Institut de Parcs i Jardins, que representa un 10,1% de la plantilla: aquest any s'ha treballat en relació amb 52 treballadors i 6 treballadores, amb un increment del 117% en les 1.084 accions (un 80% per telèfon): 251 accions de suport i 833 accions de seguiment.

El projecte **Quioscs Sostenibles i Integrats en la Comunitat** està impulsat per l'IMPD i compta amb el seguiment de l'EAL. Està desenvolupat per la cooperativa Diverscoop, integrada per 11 persones amb diversitat funcional (de les quals el 33% són dones), que durant aquest any ha aconseguit l'obertura de quatre quioscs en desús en quatre districtes de la ciutat. S'ha signat un acord de col·laboració entre el projecte de quioscos i el projecte Vincles per iniciar una prova pilot durant el 2021 en l'acció per combatre la soledat no desitjada de les persones grans de la ciutat.

La **Xarxa per a la Inclusió Laboral de Barcelona (XIB)** aplega 10 serveis d'inserció laboral d'entitats, a més de l'EAL, que promouen la inclusió laboral de les persones amb discapacitat en el mercat laboral ordinari. Amb la incorporació de les entitats al desembre del 2019, durant el 2020 la xifra de persones amb discapacitat ateses ha augmentat fins a 2.242 (1.129 homes i 1.113 dones), si bé la xifra de contractes s'ha vist molt impactada per la situació sanitària: 679 persones han tingut un

contracte laboral durant l'any (311 homes i 368 dones). En total, s'han formalitzat 870 contractes laborals i s'ha contactat amb 1.749 empreses.

Transport especial

Les restriccions de mobilitat han tingut l'impacte corresponent en els viatges del servei públic de transport especial per a persones amb mobilitat reduïda, amb una reducció d'un 45,9% menys de viatges respecte a l'any anterior, si bé el nombre de persones usuàries no ha experimentat una reducció tan elevada. S'ha treballat amb la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) en la renovació del sistema de gestió del servei, que inclou un nou mètode d'assignació dels viatges.

Taula 12.2.3. Servei públic de transport especial

Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, 2020

	2019	2020	% d'increment
Viatges de transport especial	348.238	188.195	-45,96
Persones usuàries	6.353	5.273	-17,00

Atenció al públic

El Servei d'Atenció al Públic (SAP) ha donat informació especialitzada a 8.565 persones, aquest any amb un predomini de l'atenció telemàtica (83%). L'atenció presencial s'ha organitzat mitjançant un sistema de cita prèvia, que suposa una millora en la qualitat del servei i permet seguir la normativa durant l'emergència sanitària. Pel que fa als temes més consultats, destaquen algunes qüestions específiques del 2020 com ara el Pla d'ocupació Diversem (315 sol·licituds d'informació); la subvenció "La meua llar", per millorar l'autonomia personal a la pròpia llar (493 sol·licituds); l'accés a la zona de baixes emissions (491 sol·licituds), o l'homologació d'escúters de mobilitat al transport públics (95 persones informades).

Des del SAP, s'ha donat resposta a 1.118 queixes o suggeriments provinents del sistema IRIS. Pel que fa a la tramitació, aquest any s'ha reduït tant pel que fa a la targeta d'aparcament (3.297 persones) com a la targeta del servei de transport especial (2.546 persones).

Serveis d'atenció precoç

Els dos centres de desenvolupament infantil i atenció precoç (CDIAP EIPI de Ciutat Vella i EIPI de Nou Barris) gestionats per l'IMPD han atès 1.369 infants (190 més que l'any anterior), dels quals el 66,5% són nens (910) i el 33,5% són nenes (459). Durant el primer confinament del 2020, des dels centres es va fer seguiment telemàtic a 1.100 famílies amb infants amb discapacitat o amb problemes de desenvolupament de 0 a 6 anys, amb un total de 6.431 intervencions. A més, també es va facilitar atenció terapèutica a distància (2.287 intervencions) i es van elaborar i difondre 116 vídeos i materials per a les famílies.

L'IMPD promou la Xarxa Barcelona per al Desenvolupament Infantil i l'Atenció Precoç, que aquest any ha treballat en el document "Recomanacions per a les famílies en situació de confinament per la covid-19, ha obert un banc de bones pràctiques nodrit de continguts audiovisuals, i ha posat en marxa un nou servei de traducció no presencial per al conjunt de professionals dels 11 CDIAP de la ciutat.

Servei Municipal d'Assistència Personal

El servei ha facilitat assistència personal a 53 persones (52% homes i 48% dones): 49 persones amb discapacitat física, 2 persones amb sordceguesa i 2 persones amb discapacitat intel·lectual. El volum d'hores d'assistència ha estat de 104.034 en global. Durant la primera onada de la covid-19 es va facilitar equipament de protecció individual a les persones usuàries del servei i als assistents i assistents personals per tal de facilitar el confinament domiciliari i minimitzar el risc de contagi. Pel que fa al personal contractat per a les tasques d'assistència personal, es tracta de 203 persones (147 dones i 56 homes) vinculades a 6 proveïdors diferents.

Lleure i respir

El programa "Temps per a tu" ofereix una activitat de lleure a persones amb discapacitat els dissabtes, de manera ordinària amb una durada de 3,5 hores i una periodicitat setmanal o quinzenal.

L'activitat grupal s'ha hagut d'adaptar en coherència amb les directrius sanitàries, amb sessions telemàtiques i en algunes ocasions amb sessions individuals presencials: han tingut activitat 18 grups, amb 236 persones amb discapacitat participants (89 dones i 147 homes). Els grups s'organitzen per districtes i franja d'edat: grups d'infants d'1 a 3 anys (2 grups, als districtes de Gràcia i Nou Barris); infants i adolescents de 4 a 17 anys (10 grups, a tots els districtes), i joves i persones adultes a partir de 18 anys (6 grups, als districtes de Sants-Montjuïc, les Corts, Gràcia i Horta-Guinardó).

En l'àmbit del lleure, s'ha donat suport a l'elaboració de les guies d'acompanyament per a aquest estiu extraordinari i el lleure educatiu d'estiu a la ciutat de Barcelona, a càrrec de la Universitat de Girona. Pel que fa als districtes, s'ha donat suport a les activitats de lleure i de respir per a l'entorn familiar de persones amb diversitat funcional, com el projecte "Temps d'oci a les Corts" i "Anem a la ludoteca El Petit Drac", a Sarrià - Sant Gervasi.

La figura del monitor i monitora de suport s'ha anat incloent en els plec de condicions dels equipaments infantils: així, els vuit equipaments infantils del districte d'Horta-Guinardó han pogut fer activitats inclusives. Quant a les activitats per a persones adultes, s'ha treballat en l'adaptació del taller de flamenc amb el Centre Cívic Besòs (Sant Martí).

Atesa l'excepcionalitat del moment i la valoració de les conseqüències en el benestar emocionals d'infants i joves, l'IMPD ha ofert el programa extraordinari "L'estiu per a tu", per oferir activitats de lleure i respir durant els mesos de juliol i agost. El programa ha arribat a 172 infants i joves (65% nens i 35% nenes, que han tingut l'atenció de 68 monitors/es. La quota d'inscripció ha comptat amb un 80% d'exempció en alguns casos, com a resposta a situacions econòmiques i socials complexes.

Banc del Moviment

El banc de productes de suport ha facilitat 741 productes per a 638 persones (60% dones i 40% homes). Els productes més freqüents són cadires de rodes grans (128), grues (83) i cadires de rodes petites (73). Els préstecs per a infants i joves (30 préstecs) es complementen amb l'assessorament del servei de teràpia ocupacional, per garantir l'adequació de l'ús dels productes de suport. El banc ha incorporat 234 productes, provinents de donacions (174 productes) o per compra. També hi ha productes incorporats per donació, als quals se'ls ha fet alguna adaptació amb un cost associat limitat (per exemple, per l'adaptació d'una joguina).

Urgències residencials

L'IMDP ha atès 83 situacions d'urgències, de les quals 73 són demandes noves (45 homes i 28 dones), amb una intervenció que suposa la coordinació amb serveis socials bàsics i especialitzats de l'Ajuntament (centres de serveis socials, CSS; Centre d'Urgència i Emergències Socials de Barcelona, CUESB; Servei d'Atenció, Recuperació i Acol·lida, SARA; Servei d'Inserció Social, SIS) i dispositius d'altres administracions (Servei Especialitzat en Salut Mental i Discapacitat Intel·lectual, SESMDI, i la Comissió de Casos Complexos).

L'objectiu és donar resposta a la manca d'accés a una plaça residencial del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya. L'IMPD ha assumit la despesa dels ingressos temporals de cinc persones amb discapacitat en 2 centres per un import de 149.582,52€, amb una mitjana de 1.435 dies per persona.

Campanya de vacances d'estiu

Per tal de promoure la inclusió d'infants amb diversitat en les activitats ordinàries de la Campanya de vacances d'estiu, l'IMPD fa la valoració de la necessitat d'un monitor o monitora de suport per als infants que ho requereixen. L'any 2020 les restriccions en l'activitat social han provocat la disminució de la participació en general d'infants en les activitats de lleure, i també s'ha reduït la possibilitat de compartir un monitor o monitora de suport entre dos infants.

Tanmateix, de les 618 sol·licituds de monitoratge de suport, s'ha facilitat la inclusió en el lleure a 571 nens i nenes mitjançant un monitor o monitora de suport, després d'un curs escolar amb conseqüències en el benestar general dels infants amb diversitat funcional.

Suport al bany

Aquest servei de suport s'ha hagut d'adaptar a la situació sanitària, amb el reforç del servei de neteja i desinfecció del material, l'organització d'un sistema de reserves per evitar aglomeracions i cues, i més dotació de personal. Així, l'ús del servei de suport al bany s'ha reduït a 1.674 persones i 3.985 intervencions.

Per primera vegada, s'ha prestat com a servei complementari un servei de suport per a l'assistència al bany.

Horts

El projecte "L'hort al terrat" ha permès la possibilitat de tenir cura d'un total de 7 horts urbans instal·lats en diferents edificis municipals. Tot i l'aturada de l'activitat hortícola a l'inici de la pandèmia, hi han participat 129 persones amb discapacitat de 15 entitats del sector de la diversitat funcional. Amb la reobertura d'aquests espais a l'aire lliure s'ha pogut reprendre la producció hortícola (prop de 3.000 kg de productes frescos).

Les entitats participants han destacat els beneficis de poder mantenir aquesta activitat, en contraposició a les restriccions i ajornaments en gairebé totes les activitats que fan habitualment les persones amb discapacitat de les entitats participants.

Des de l'IMPD també es fa el seguiment de l'ús de les parcel·les d'horts urbans adjudicades a entitats de persones amb discapacitat en els districtes. El mes de febrer es va presentar l'hort medieval del Monestir de Pedralbes, de recuperació del cultiu medieval, amb la participació d'entitats de persones amb discapacitat.

Pisos de transició cap a la vida independent

En acabar l'any, s'han donat per acabats els projectes de vida independent de transició de les dues entitats gestores, que opten per continuar els seus projectes amb vocació de ser permanents. Es preveu iniciar dos habitatges per a la vida independent als mateixos pisos de la Casa Bloc, gestionats per dues entitats, durant el primer trimestre del 2021. Altres habitatges vinculats a projectes de vida independent estan ubicats a la Vila Olímpica, al carrer Antonio Machado i a l'avinguda Diagonal.

Espai d'Inclusió 20+20+20

L'IMPD ha col·laborat amb el districte de les Corts en aquesta iniciativa. Aquest any s'ha limitat a la reunió del Grup de Treball d'Inclusió i a repensar l'estratègia per a l'any 2021 per tal de donar prioritat als projectes de suport a l'atenció social i cures i la millora emocional de les persones amb discapacitat i els seus entorns familiars.

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 editat una guia breu de recomanacions per facilitar que els serveis municipals i els serveis privats d'ús públic puguin reprendre l'activitat: el document concreta com s'han d'implementar les mesures de seguretat per evitar el contagi per covid-19 sense comprometre l'accessibilitat, amb indicacions per revisar i garantir la cadena d'accessibilitat i de seguretat, és a dir, tot el procés de la persona usuària o el personal d'atenció durant la prestació del servei. També inclou recomanacions d'accessibilitat comunicativa, com ara facilitar informació a través de megafonia, pictogrames o braille, i tenir en compte les pautes d'accessibilitat i disseny per a tothom en la comunicació a webs.

L'IMPD ha assessorat en matèria d'accessibilitat física i comunicativa en la instal·lació d'elements a l'espai públic, que s'ha vist transformat sobtadament degut als canvis per la covid-19. En aquest sentit, destaca la tasca desenvolupada en el marc de la Taula Tècnica de Terrasses, espai des del

qual s'han revisat unes 4.200 terrasses, de les quals s'han autoritzat 3.100, i l'IMPD n'ha revisat l'adequació als criteris d'accessibilitat en cas d'ampliació o de canvis d'ubicació.

Pel que fa als districtes, l'IMPD col·labora en la millora de l'accessibilitat física i comunicativa dels equipaments: és el cas dels dos centres cívics (Vil·la Urània i Vil·la Florida) del districte de Sarrià - Sant Gervasi, i al districte de Sant Martí, el Casal de Gent Gran Verneda i la Biblioteca García Márquez.

Educació i esports

Primera fase d'un projecte per a la inclusió socioeducativa d'infants, adolescents i joves amb discapacitat o problemàtiques de salut mental als centres oberts (CO), que s'implementa entre l'Ajuntament de Barcelona (Departament de Salut, Departament d'Atenció Social a la Família i la Infància i IMPD), el Centre Obert AEIRaval i el grup de recerca Diversitat i Orientació de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB). Durant el 2020 s'ha dut a terme la primera fase del projecte, amb cinc sessions de treball conjunt sobre els diferents eixos de treball (salut, educació i social).

Moltes activitats habituals de sensibilització en l'entorn escolar, sovint de caire lúdic i esportiu, s'han anul·lat per les restriccions sanitàries i per prevenció. Amb l'Agència de Salut Pública (ASPB) s'ha iniciat una col·laboració per a l'adaptació del programa CANVIS a les capacitats diverses de l'alumnat dels centres educatius, amb la participació de professorat d'escoles d'educació especial i d'altres. El programa CANVIS promou els hàbits alimentaris saludables i l'activitat física entre la població adolescent de 2n d'ESO.

Pel que fa a la promoció de la pràctica esportiva, s'ha coordinat amb el programa Esport Inclou de l'Institut Barcelona Esports (IBE), amb la participació de l'IMPD en la Comissió Assessora i la Comissió Ciutadana.

També s'ha fet costat a l'esport adaptat i inclusiu en tots els districtes en la mesura del possible en el context de la pandèmia; tot i que s'ha reduït el nombre d'esdeveniments, s'ha donat suport a activitats a l'aire lliure com el circuit d'activitat física al parc del Clot de la Mel, una activitat dirigida i inclusiva per a persones amb discapacitat intel·lectual i trastorns mentals.

Accés al patrimoni: museus i turisme

Durant l'any 2020 s'ha iniciat el Pla d'accessibilitat sectorial d'espais museístics de l'Ajuntament de Barcelona conjuntament amb l'Institut de Cultura de Barcelona (ICUB). Aquest desenvolupament ha implicat obrir la diagnosi d'accessibilitat en sessions de treball amb els referents d'accessibilitat dels museus de Barcelona i entitats representatives dels sectors de la diversitat funcional. S'han treballat elements de protecció en l'entorn museístic; les afectacions covid-19; la interacció de peces, rèpliques i recursos tàctils; els continguts i el suport a les visites; i la senyalística i els recursos electrònics, i s'han identificat paràmetres de l'itinerari accessible.

Acord amb Turisme de Barcelona i Barcelona Turisme per millorar l'accessibilitat del web Barcelona Turisme. L'acord inclou formació a personal tècnic de Turisme de Barcelona sobre l'accessibilitat dels productes de divulgació. També s'ha iniciat una col·laboració amb l'Observatori del Turisme de Barcelona, amb assessorament en matèria d'accessibilitat.

Aquest any moltes activitats d'accés al patrimoni de la ciutat s'han hagut d'anul·lar, com les rutes i itineraris als districtes o la renovació d'elements com la maqueta de la ciutat situada a la plaça de Catalunya. Així mateix, en el marc de les jornades 48h Open House, l'IMPD ha proporcionat assessorament en matèria de l'accessibilitat pel que fa a itineraris, visites amb audioguia i interpretació amb llengua de signes en algunes visites.

Cultura i festes per a tothom

Pel que fa a les festes i els esdeveniments populars, s'ha col·laborat amb l'ICUB per garantir l'accessibilitat de les principals festes de la ciutat, com la Festa de la Mercè, la celebració de Santa Eulàlia, Els Tres Tombs, la nit de Cap d'Any i la Cavalcada de Reis, entre d'altres. S'ha donat continuïtat en l'assessorament per tal que els plec de contractació pública considerin mesures d'accessibilitat, tant pel que fa a l'accessibilitat comunicativa com a la contractació de tarimes i les activitats de teatre infantil accessibles.

Atès que moltes festes i actes públics s'han hagut de celebrar en línia, des de l'IMPD s'ha promogut la incorporació de mesures d'accessibilitat en esdeveniments com el Pregó de la Mercè i els pregons d'altres festes majors de districtes. S'ha treballat per garantir l'accessibilitat física i comunicativa dels diferents espais i activitats organitzats amb motiu de les festes de la Mercè, en col·laboració amb responsables de l'ICUB, de Comunicació i dels diferents espais. El sistema de reserves d'espai per a persones amb mobilitat reduïda s'ha canviat per un servei d'acomodació general, amb l'objectiu de garantir les distàncies i les mesures de seguretat.

La mostra d'entitats Associa't a la Festa es va fer en línia i, per tant, s'ha donat suport a l'accessibilitat d'activitats com contacontes, l'emissió de Ràdio Nikosia i els tallers d'escacs i de sensibilització contra l'estigma.

Malgrat la limitació en el nombre de festes i actes públics de l'any 2020, s'ha treballat per la inclusió i l'accessibilitat a la Festa Major de Gràcia, el campament del Fòrum durant la temporada de Nadal, i la fira de la Plaça Catalunya. També s'ha treballat per garantir l'accessibilitat d'esdeveniments com la Setmana de la Mobilitat, els actes del Dia Internacional del Medi Ambient i el Mapa Barcelona + Sostenible.

Amb l'objectiu de fer més accessibles les arts escèniques, s'han revisat els bucles magnètics de dos espais del Festival Grec (Teatre Grec i Teatre Lliure-Sala Fabià Puigserver) i s'ha incorporat subtítolació en una obra de teatre del Lliure de Montjuïc. D'altra banda, s'ha col·laborat amb diferents espais per a la programació de teatre infantil accessible, com el Centre Cívic Tomasa Cuevas (Les Corts) i el Centre Cívic Sandaru (Sant Martí). També s'ha donat suport al cicle Vores i Ales, d'arts escèniques i salut mental i emocional, tot i la reducció d'activitats que s'han pogut organitzar aquest any.

L'IMPS col·labora amb Barcelona Districte Cultural per a la revisió dels bucles magnètics dels centres cívics de la ciutat.

En el marc del conveni entre l'IMPD i el Consorci de l'Auditori i l'Orquestra pel desenvolupament del projecte Apropa Cultura, s'ha donat suport a l'oferta de continguts culturals digitals adreçats a les persones confinades a domicili o a centres, com ara l'activitat "Un matí d'orquestra a distància".

Vincles

Inici d'una prova pilot per fer accessible el servei Vincles per a persones amb discapacitat auditiva, en col·laboració amb el Departament de Promoció de Persones Grans i l'empresa que gestiona el servei. El pilot va incloure 19 persones grans amb sordesa (12 persones usuàries de llengua oral i 7 usuàries de llengua de signes), i es va disposar d'un grup de control.

S'han detectat diverses millores per implementar, des de modificacions en la sol·licitud del servei fins a adaptacions de material (mascaretes transparents, capacitat de les tauletes per utilitzar vídeo o formació, entre d'altres).

Comerç accessible

La vuitena edició del projecte CASBA (Comerç Accessible sense Barreres) ha comptat amb estudiants d'arquitectura de tres universitats: a banda de la formació i les activitats de sensibilització amb la participació de persones amb diversitat funcional, un total de 75 estudiants han analitzat l'accessibilitat de 98 comerços i 3 equipaments als districtes de Ciutat Vella, l'Eixample, Sarrà - Sant Gervasi i Sant Martí. Es preveu que el curs universitari 2020-2021 s'estendrà el projecte al districte de Nou Barris i es reincorporarà el districte de Sants-Montjuïc.

La Comissió de Seguiment del CASBA a escala de ciutat rep la participació de 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 universitats UPC, UIC i La Salle). Durant el 2020, aquesta comissió ha redefinit el projecte i ha redactat els tres documents següents: Projecte CASBA (Comerç Accessible sense Barreres).

Accessibilitat en el comerç de proximitat: noves línies per promoure la implementació de millores i desenvolupament de la proposta de noves línies.

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 específicament per al col·lectiu d'entitats del sector de la diversitat funcional.

- **Consells i comissions de persones amb discapacitat de districtes.** Han tingut activitat 26 consells i taules de participació de districte, amb 61 convocatòries, 137 entitats convocades i 382 persones assistents. Durant el 2020 destaca la participació amb motiu dels programes d'actuació dels districtes (PAD).
- **Espais participatius de la Ponència d'Accessibilitat.** S'han convocat els grups de participació de suport al bany (2 convocatòries i 7 persones assistents) i el grup d'accessibilitat al bus (1 convocatòria amb una assistència de 17 persones).
- **Xarxes d'acció.** A més de les xarxes d'acció d'inclusió laboral i d'atenció precoç —Xarxa per la Inclusió Laboral de Barcelona (XIB) i Xarxa Barcelona per al Desenvolupament Infantil i l'Atenció Precoç—, l'IMPD promou la Xarxa d'Accessibilitat i Vida Independent (XAVI). Durant el 2020, s'ha garantit la continuïtat de l'acció pròpia de cada xarxa en modalitat de teletreball seguint tres vectors d'actuació: suport i atenció amb motiu de la covid-19, tramesa d'informació general i específica amb motiu de l'estat d'alarma, i bancs de bones pràctiques covid-19, en què es posen en comú les iniciatives de cada entitat o servei per a la informació i atenció de les persones amb discapacitat en el període d'estat d'alarma sanitària.

La XAVI es va constituir formalment el 2018 en el marc de l'Acord Ciutadà per una Barcelona inclusiva, amb la missió de promoure la transformació social a la ciutat, per tal de donar resposta a la plena inclusió al dret a una vida digna de totes les persones amb diversitat funcional.

Com a resposta als condicionants que imposa la pandèmia, la xarxa s'ha centrat a mantenir la comunicació i l'escolta activa entre les entitats membres per compartir les estratègies d'adaptació al context. L'activitat dels grups de treball s'ha desenvolupat de manera telemàtica i s'ha promogut l'anàlisi de les noves necessitats de les persones amb discapacitat durant la crisi sanitària. Destaquen dos tallers de participació vinculats al Pla d'accessibilitat: el taller celebrat el mes de febrer sobre l'accessibilitat en quatre mercats municipals (30 participants d'entitats de la XAVI) i el taller sobre habitatge (27 persones), relatiu a les condicions bàsiques d'accessibilitat i adaptabilitat en les noves promocions públiques d'habitatge de la ciutat.

La jornada anual va aplegar 62 participants i va possibilitar l'aprovació del document "Preservem els drets de ciutadania en la crisi sanitària. Serveis essencials per als col·lectius de persones amb diversitat funcional en temps de pandèmia".

Participació transversal

És la participació de les entitats i persones amb diversitat funcional en altres òrgans i espais de participació.

- Suport en el marc de l'Acord Ciutadà per una Barcelona inclusiva per tal de promoure la participació de les entitats de persones amb discapacitat.
- Participació i assessorament en diferents processos participatius de la ciutat sobre els temes següents: obres de l'estació de Sants, Pla del verd i de la biodiversitat, nou Pla Barcelona Interculturalitat, plataformes úniques/Mobilitat, consells de barris de Ciutat Vella, "Protegim les escoles", projecte de Superilles i la remodelació del Port Olímpic.

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. Per garantir l'accés i la inclusió en els espais de participació, l'IMPD ha assessorat diverses accions i hi ha donat suport, com és el cas dels districtes de Ciutat Vella i de Nou Barris, on s'han introduït mesures d'accessibilitat per a persones amb discapacitat auditiva en diversos consells i espais de participació. 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'ha incrementat el nombre de projectes a 185 (un 18% més que l'any anterior), amb tres línies de treball d'interès: 26 projectes per a la promoció de l'autonomia personal i la vida independent, 99 per a la millora de l'atenció social i 60 de l'àmbit del lleure inclusiu. L'import total atorgat ha estat d'1.000.000 € (un 11% més que l'any 2019). D'altra banda, la convocatòria específica per promoure la inserció laboral de persones amb discapacitat en el mercat ordinari ha atorgat 550.000 € a 14 projectes, en els quals s'ha atès a 1.386 persones.

Commemoració del Dia Internacional de les Persones amb Discapacitat

Amb motiu d'aquesta celebració del 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 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, exposicions i *flashmobs* amb una participació massiva.

Aquest any destaca la participació a la BetaMapathon de la Universitat Politècnica de Catalunya, juntament amb el Col·legi d'Arquitectura de Catalunya i 7 ajuntaments. Com a acte central, s'ha celebrat una jornada virtual amb el títol "El dret a l'autonomia personal en temps de coronavirus" amb 100 participants, en la qual es van presentar diverses experiències en relació amb l'impacte de la covid-19 en les persones amb discapacitat, les possibilitats tecnològiques per a l'autonomia personal i el benestar de les persones, i també es va presentar la Càtedra UOC-COCEMFE per a l'Autonomia i Salut Digital.

Innovació, estudi i avaluació

Recerca i coneixement

En la millora del coneixement de la realitat de les persones amb diversitat funcional / discapacitat, l'IMPD ha donat suport a l'anàlisi de les dades dels onze CDIAP de la ciutat, aportades de manera agregada per la Subdirecció General d'Atenció i Promoció de l'Autonomia Personal de la Direcció General de Protecció Social de la Generalitat de Catalunya.

També s'ha iniciat una recerca en col·laboració amb el Departament de Recerca i Coneixement de l'Àrea de Drets Socials, Feminismes, Justícia Global i LGTBI sobre la renda de les persones amb discapacitat a la ciutat de Barcelona, que es preveu concloure el 2021. D'altra banda, l'IMPD s'ha incorporat a les accions previstes en l'Estratègia contra la soledat no desitjada.

L'IMPD ha obtingut un doctorat industrial en la convocatòria 2020 de l'Agència de Gestió d'Ajuts Universitaris i de Recerca (AGAUR) de la Generalitat de Catalunya.

El projecte "Mobility optimization for social care services" té com a objectiu l'optimització del servei de transport especial que gestiona l'IMPD, s'ha presentat amb una alumna de l'Escola de Doctorat de la Universitat Pompeu Fabra (UPF) i tindrà una durada de tres anys.

Xarxes de ciutats i cooperació

L'IMPD ha assumit el mes de novembre la presidència del grup de treball d'Eurocities Barrier-free Cities for All, que durant el 2020 ha tingut una activitat més limitada i només una reunió virtual.

També s'ha contribuït a l'elaboració de l'enquesta a diferents ciutats sobre la implementació de l'European Pillar of Social Rights en l'àmbit local i en l'informe resultant ("A new decade of making cities disability-inclusive. Learnings from local level on implementing the European Pillar of Social Rights and looking ahead to the European Disability Strategy 2021-2030"). L'activitat del grup de treball ha quedat recollida a l'informe "Barrier-free city for all. 10th anniversary report", amb experiències de tretze ciutats.

En el marc del projecte de cooperació coordinat per la Direcció de Justícia Global i Cooperació Internacional, l'IMPD ha assessorat en matèria d'accessibilitat en el marc d'un grup de treball amb personal tècnic de l'Ajuntament d'Amman i del Higher Council for the Rights of Persons with Disabilities del govern de Jordània. L'assessorament s'ha concretat en l'accessibilitat física i comunicativa en el projecte de construcció i remodelació de dos edificis municipals. En l'actualitat, les millores proposades estan en fase d'execució.

Comunicació

Les necessitats d'informació i difusió s'han cobert mitjançant la producció de materials digitals (tríptics de la targeta d'aparcament en català i castellà, programa d'activitats del dia internacional de les persones amb discapacitat, i diversos textos sobre les restriccions per fer front a la covid-19), i també de materials impresos (Model Creixem, bosses i llibretes amb la nova imatge gràfica de l'IMPD, vinil sobre Valors). Destaca la producció de set vídeos amb mesures d'accessibilitat sobre el dret a una vida independent i sobre recomanacions de salut laboral i prevenció durant els desplaçaments i situacions quotidianes i socials.

També s'ha donat suport a l'elaboració de quatre vídeos relacionats amb l'estat d'alarma, divulgació sobre el coronavirus i el confinament per a persones amb trastorn de conductes, i altres temes de cures i assistència personal. En aquest sentit, durant el 2020 destaca l'esforç fet en la millora de l'accessibilitat de la comunicació mitjançant l'ús de la subtitulació, llengua de signes, locució i lectura fàcil en molts materials.

Els CDIAP de Ciutat Vella van rebre la visita de l'Alt Comissionat per la Lluita contra la Pobresa Infantil, com a centre d'atenció a la petita infància en situació de vulnerabilitat. Durant la visita es van exposar els beneficis de la prevenció, detecció i atenció precoç als infants i es va presentar el Model Creixem.

■ Actuacions i esdeveniments rellevants

Entre les actuacions més rellevants de l'any 2020, destaquen les següents:

Dues convocatòries de subvencions extraordinàries:

- Subvenció "La meva llar". L'IMPD ha impulsat aquesta convocatòria de subvencions per promoure la millora de l'accessibilitat física i comunicativa a l'habitatge, amb l'objectiu de fomentar l'autonomia personal i la inclusió a la comunitat de les persones amb discapacitat i mobilitat reduïda. Amb una dotació de 500.000 €, s'han rebut 293 sol·licituds i s'han finançat 162 projectes per un import total de 498.389,39 €. Per tipus de projecte, destaquen els d'adaptació en la cambra de bany i la instal·lació d'elements de domòtica i robòtica a la llar. Pel que fa al perfil de les persones sol·licitants, destaca que el 20% té 80 anys o més, i un 79% de les persones tenen un grau de discapacitat del 65% o superior.
- Subvenció per a escoles concertades d'educació especial, amb motiu de les activitats i programes extraordinaris que han assumit aquests centres educatius per tal de fer front a la pandèmia de covid-19. S'ha aprovat la subvenció a 26 centres amb càrrec al pressupost de 2020 per un total de 576.115,94 €.

- Estiu per a tu. Programa extraordinari d'activitats de lleure i respir oferts durant els mesos de juliol i agost de 2020, amb l'objectiu de pal·liar les greus conseqüències socials, emocionals i econòmiques que ha provocat la crisi sanitària a les famílies amb infants i joves amb discapacitat. El programa s'ha adaptat pel que fa a les ràtios i la seguretat en context covid i hi han participat 172 infants, adolescents i joves.
- Dispositius d'emergència L'IMPD, conjuntament amb el Consorci de Serveis Socials de Barcelona, ha fet seguiment dels centres residencials i llars residència de persones amb discapacitat a Barcelona i ha facilitat l'atenció a situacions de confinament i prevenció de contagis mitjançant tres dispositius d'emergència situats a la Casa del Mar, a Viladomat i a la Residència Sant Sebastià del carrer Viladrosa.

■ Reptes de futur per al 2021

Dins l'estratègia per fer front als reptes de l'any 2021, destaquem els projectes següents:

- Impulsar l'ocupació de les persones amb discapacitat, amb una convocatòria d'oferta pública per a persones amb discapacitat intel·lectual.
- Consolidar els programes de vida independent, mitjançant nous recursos i serveis, així com projectes com el Banc Tecnològic del Moviment, que permetrà incorporar nous productes i serveis i consolidar l'oferta de productes per a l'autonomia en activitats de la vida diària.
- Millorar els equipaments dels dos CDIAP (EIPi Ciutat Vella i EIPi Nou Barris) per tal de reforçar i millorar la qualitat de l'atenció a la petita infància.
- Començar a destinar el 5% de les promocions d'habitatge públic a projectes d'autonomia personal de persones amb discapacitat en les promocions que es facin el 2021.

■ Ramón Lamiel i Villaró

Gerent de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat

Taula 12.2.4. Indicadors de producció dels serveis

Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, 2020

	2016	2017	2018	2019	2020	% d'increment 2016-2020
Divulgació i comunicació						
Aparicions als mitjans de comunicació	51	30	95	91	82	60,78
Exemplars de comunicació (fullets, guies...)	534.101	30.068	12.075	5.200	910	-99,83
Visites als webs	77.508	72.624	182.246	275.676	270.506	249,00
Seguidors a Twitter	1.346	1.678	2.148	2.751	3.175	135,88
Servei d'Atenció al Públic						
Persones ateses	7.402	7.556	8.728	7.547	8.565	15,71
Targetes de transport adaptat atorgades	3.242	3.212	3.510	4.428	2.546	-21,47
Targetes d'aparcament atorgades	3.820	4.352	4.742	5.178	3.297	-13,69
Servei de Transport Especial						
Viatges realitzats	358.747	348.012	347.975	348.238	188.195	-47,54
Servei d'Atenció Precoç (Ciutat Vella i Nou Barris)						
Nens i nenes atesos	815	913	1.066	1.179	1.369	67,98
Equip d'Assessorament Laboral (EAL)						
Valoracions i orientacions laborals	299	278	238	326	191	-36,12
Contractes laborals aconseguits	264	301	302	245	148	-43,94
Inscripcions en cursos de formació	217	317	295	245	118	-45,62
Servei d'Assistent Personal						
Persones usuàries	51	51	56	57	53	3,92
Hores d'assistència	90.646	86.878	99.705	109.065	104.034	14,77

12.3.

Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació

L'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB) és un organisme municipal que gestiona les competències municipals d'habitatge i les del Consorci de l'Habitatge de Barcelona (CHB). De creació recent, el 2018 va ser el primer any complet en què va gestionar tots els seus serveis de manera integrada, des d'una sola organització.

■ Missió

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 ara 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 pandèmia sanitària viscuda l'any 2020 ha marcat la política d'habitatge de la ciutat, ja que a banda de mantenir els serveis existents, s'han ofert nous serveis i línies de suport i s'han hagut de transformar els mecanismes d'atenció per donar resposta a la creixent emergència, amb les limitacions a la presencialitat imposades.

La necessitat de resposta urgent i la insuficiència dels recursos dedicats a l'habitatge per part de les altres administracions (Estat i Generalitat) fan necessari el constant reforç i innovació en les polítiques municipals d'habitatge. En aquesta línia, al llarg dels darrers anys s'ha intensificat la col·laboració públic-social-cooperativa-privada, per tal de multiplicar l'impacte de les polítiques d'habitatge a la ciutat (l'operador metropolità, o el Conveni per l'impuls de la promoció delegada, en són un exemple).

■ Recursos

L'IMHAB ha obtingut uns ingressos de 39,9 milions d'euros, amb un resultat d'explotació de 2,3 milions d'euros i uns guanys de 264.601 €, 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.

Taula 12.3.1. Liquidació del pressupost

Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona, 2020

	Milers d'euros
Inversió	19.434.83
Resultat comptable	264,60
Augment net efectiu	-7.540.92

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 7,9 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 d'19,4 milions.

Taula 12.3.2. Recursos humans a 31 de desembre

Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona, 2020

	Total	Mitjana d'edat	% de dones
Directius/directives	4	51.50	25.00
Caps de Departament	11	52.91	72.73
Tècnics/tècniques	100	45.78	66.00
Administratius/ives i auxiliars	98	46.24	69.39
Altres ¹	26	52.13	79.10
Total	239	48.95	62.44

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

■ Activitat

Al llarg del 2020 l'activitat ha estat marcada per la resposta a la crisi econòmica i social derivada de la pandèmia de la covid-19 i, per tant, ha estat clau la transformació dels mecanismes d'informació, l'establiment d'ajuts específics o les actuacions vinculades a facilitar el pagament del lloguer als habitatges del parc públic.

Les actuacions desenvolupades al llarg del 2020 es poden agrupar en sis grans blocs, els quatre primers definits pel Pla pel dret a l'habitatge de Barcelona 2021-2025.

- Manteniment de l'habitatge
- Disciplina d'habitatge
- Rehabilitació
- Ampliació del parc assequible
- Accés a l'habitatge assequible i gestió del parc públic
- Comunicació corporativa

Manteniment de l'habitatge

Per fer possible el manteniment de l'habitatge i l'accés als serveis i ajuts oferts es treballa en diferents línies entre les quals cal destacar les següents:

- L'atenció a la Xarxa d'Oficines d'Habitatge
- L'assessorament i la mediació
- La Unitat Antidesnonament
- Els ajuts al pagament de l'habitatge
- Accés a l'habitatge assequible i gestió del parc públic

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. El 2020 s'ha hagut d'adaptar i diversificar l'atenció, per passar d'una atenció presencial, i en la majoria dels casos sense cita prèvia, a una atenció telemàtica, i un cop permesa l'obertura de les oficines a través d'un sistema estricte de cita prèvia. Per fer-ho possible es van implementar diferents serveis, a banda de reforçar els serveis d'atenció telefònica existents.

- “**Habitatge et truca**”, un servei d'atenció personalitzada, telefònica i telemàtica, per facilitar el contacte amb les oficines de l'Habitatge.

Aquest servei permet concertar una cita d'atenció personalitzada amb les oficines d'Habitatge, però també rebre informació general o efectuar tràmits sobre serveis com els ajuts al lloguer, o la rehabilitació, la Borsa de Lloguer, assessoraments i consultes legals.

- **Assessorament telefònic i telemàtic als punts d'assessorament energètic.** En paral·lel als canvis en l'atenció a les oficines d'Habitatge, s'ha prioritzat l'atenció telefònica i telemàtica també als punts d'assessorament energètic.
- **Assessorament en relació amb el parc públic.** S'ha reforçat l'atenció telefònica en la gestió del parc públic.

Durant el 2020 es van fer 170.045 atencions en matèria d'habitatge. En el conjunt de l'any, pràcticament un 50% de les atencions han estat presencials, un 12% han estat telefòniques i un 38%, telemàtiques.

Si ho analitzem al llarg de l'any, mentre que al primer trimestre pràcticament el 100% de les atencions es van realitzar de manera presencial, a partir d'abril únicament un 30,2% de les atencions van ser presencials, tot i que des del juny ja es van reobrir set de les oficines d'Habitatge de la ciutat, que només van estar tancades durant dos mesos.

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 2020 es van oferir 7.813 assessoraments jurídics, en relació amb temes com els contractes de lloguer, la gestió de comunitats de propietaris i propietàries, la compra, l'assetjament o les dificultats en el pagament de crèdits hipotecaris.

Paral·lelament es va treballar en 825 mediacions, per fer possible el manteniment de l'habitatge i 19 de vinculades a possible assetjament immobiliari.

L'activitat vinculada amb el Servei d'Ofideute segueix disminuint amb només 38 expedients iniciats, enfront dels 413 que es van iniciar l'any 2015.

Unitat Antidesnonaments. Servei d'Intervenció en la Pèrdua de l'Habitatge i Ocupació (SIPHO)

Aquest servei actua en els processos de desnonament, prevenint-los i atenent-los amb l'objectiu d'aturar-los 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 a la Unitat Antiassetjament i de Disciplina d'Habitatge del mateix IMHAB per tramitar-los.

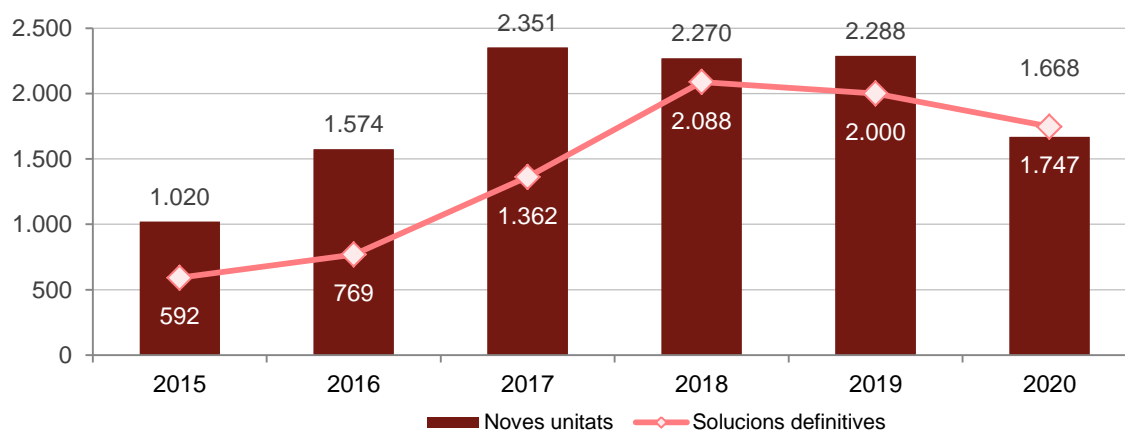
En els processos de desnonaments, el servei fa un diagnòstic de la situació del procediment, aporta una mediació amb els arrendadors per evitar-ne el llançament, amb els executants hipotecaris o amb els propietaris demandants de processos judicials de precari, i també actua acompanyant les persones.

Tot i la difícil situació viscuda per moltes famílies arran de la covid-19, les unitats de convivència ateses per la Unitat Antidesnonaments s'han reduït significativament. Això es pot deure a les mesures legals habilitades per evitar els desnonaments, la reducció de la pressió turística en el mercat de l'habitatge, i els possibles efectes de la regulació dels preus de lloguer.

Així doncs, al llarg del 2020 s'han atès 1.668 noves unitats de convivència (enfront de les 2.288 de l'any 2019), alhora que també s'han reduït dràsticament les sol·licituds per a la mesa d'emergències.

Des del 2016 fins al 2020 inclòs, s'han atès 10.151 unitats de convivència.

Gràfic 12.3.1. Atencions realitzades per la Unitat Antiassetjament (SIPHO). Evolució 2015-2020 Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona, 2020



Ajuts per al pagament de l'habitatge

Actualment, a Barcelona s'ofereixen diferents tipus d'ajuts al pagament de l'habitatge, especialment del lloguer, per evitar que les unitats de convivència puguin perdre el seu habitatge.

D'una banda, l'Institut Municipal de Serveis Socials ofereix ajust urgents a l'allotjament i al manteniment de l'habitatge.

De l'altra, l'IMHAB gestiona els ajuts al pagament del lloguer del parc privat que ofereixen les diferents administracions (Ajuntament, Generalitat i Estat a la ciutat), així com els ajuts al parc públic.

Els ajuts al parc privat es poden classificar en funció de l'Administració que els finança.

- **Generalitat de Catalunya.** Ofereix diferents tipus d'ajuts que s'adrecen a col·lectius diversos. A més, el 2020, l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC) ha impulsat dos nous ajuts per facilitar el pagament del lloguer privat, un per ajudar a minimitzar-ne l'impacte econòmic de crisi sanitària de la covid-19; i un segon adreçat al pagament del lloguer per a gent gran.

Els ajuts que actualment ofereix l'AHC són els següents:

- *Loguer just:* prestacions per al pagament del lloguer adreçades a persones amb dificultats per atendre un lloguer establert, així com per a col·lectius específics. L'any 2020 s'han concedit 1.868 ajuts, per un import de 1,25 M€.
 - *Prestacions econòmiques d'especial urgència per afrontar situacions d'emergència en l'àmbit de l'habitatge:* s'han concedit 183 prestacions, per un import de 0,45 M€.
 - *Ajuts per contribuir a minimitzar l'impacte econòmic i social arran de la covid-19 en els lloguers de l'habitatge habitual 2020:* s'han concedit 96 ajuts per un import de 0,368 M€.
 - *Subvencions per al pagament del lloguer per a gent gran:* se n'han concedit 1.127, per un import de 2,37 M€.
- **Estat.** Ofereix subvencions per al pagament del lloguer, 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-hi front.

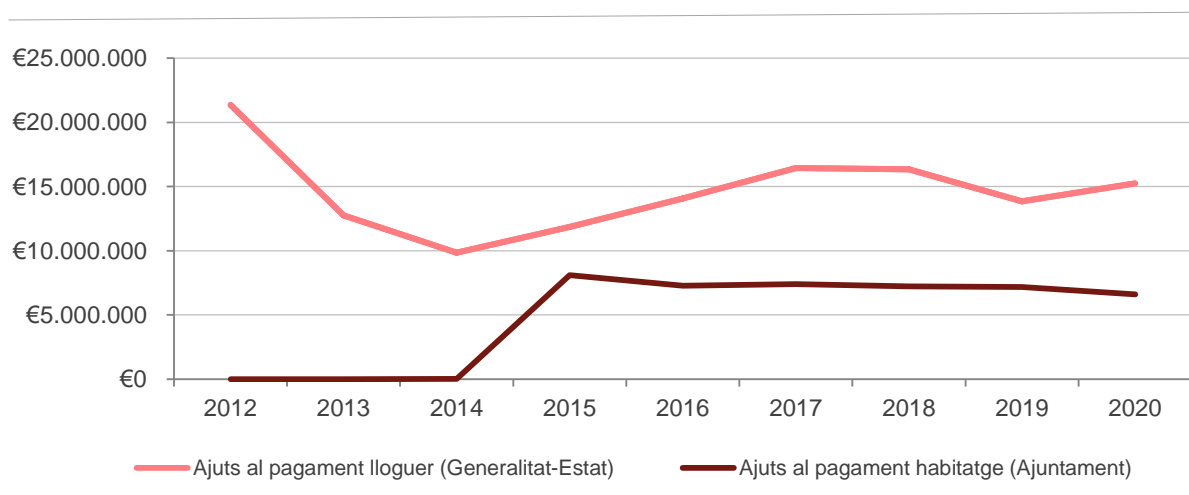
El 2020 s'han concedit 4.120 ajuts, per un import de 9,08 M€.

- **Ajuntament de Barcelona.** Prestacions per al pagament del lloguer derivades de processos de mediació amb la propietat.

L'any 2020 s'han concedit 1.754 ajuts al pagament del lloguer, per un import de 6,6 M€.

Gràfic 12.3.2. Finançament dels ajuts al pagament de l'habitatge del parc privat. Evolució 2012-2020

Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona, 2020



Disciplina de l'habitatge

A través de la Unitat Antiassetjament i de Disciplina d'Habitatge, l'Ajuntament de Barcelona vol situar el dret a l'habitatge al centre de la política i revertir males pràctiques com l'assetjament immobiliari, l'existència de pisos buits, els usos irregulars dels habitatges protegits o el mal estat de conservació dels habitatges, entre d'altres.

- 1. Mobilitzar l'habitatge buit.** 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 2020 s'han realitzat 1.428 inspeccions de declaració d'utilització anòmla per desocupació permanent i s'han incoat 158 expedients sancionadors, dels quals se n'han arxivat 24 per pagament de la sanció o acord, i sancionadors per manca d'inscripció en el Registre d'Habitatges Buits (8 expedients).
- 2. Garantir el bon ús de l'habitatge protegit.** S'han iniciat també expedients sancionadors vinculats a l'HPO del qual no se'n fa un ús adequat, és a dir, no es destina a residència habitual i permanent, s'han llogat sense autorització prèvia i/o a un preu inadequat, s'han rellogat o llogat parcialment o s'han destinat a ús turístic. De 3.113 expedients iniciats, s'han detectat anomalies en 727 habitatges.
- 3. Oferir lloguer social** per incompliment del deure d'oferta de lloguer social (11 expedients en tràmit).
- 4. Aturar l'assetjament immobiliari:** s'han tramitat també expedients sancionadors per assetjament immobiliari (27 expedients),
- 5. Millorar la conservació de l'habitatge.** S'han tramitat diferents tipus d'expedients: expedients sancionadors en relació a l'article 3 del Decret Llei 1/2015 (6 expedients), expedients per infrahabitatge (6 expedients) i expedients d'expropiació vinculats a la Llei 4/2016 (6 expedients).

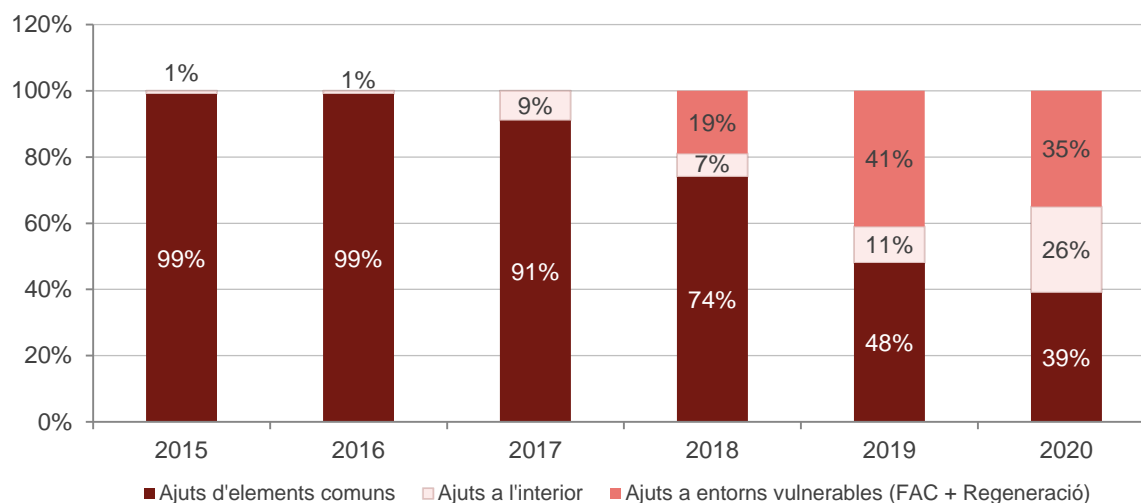
Rehabilitació

El 2020 s'han reforçat les línies i enfocaments existents que aborden tres nivells d'intervenció. En primer lloc, els entorns més vulnerables, inclosos al Pla de Barris, a través de la convocatòria per a Finques d'Alta Complexitat, i al programa de regeneració urbana; en segon lloc, la intervenció específica als interiors d'habitatges tant adreçada a col·lectius vulnerables com a la incorporació dels habitatges a la Borsa de Lloguer; i, finalment, la convocatòria general, adreçada a espais comuns d'edificis amb una perspectiva de seguretat, accessibilitat i millora ambiental.

D'altra banda, per contribuir a minimitzar l'impacte econòmic i social de la covid-19 s'han establert uns nous ajuts a la millora de les condicions d'habitabilitat, seguretat, higiene i eficiència energètica dels habitatges.

Gràfic 12.3.3. Destinació dels ajuts a la rehabilitació per objectius. Evolució 2015-2020

Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona, 2020



- 1. Finques d'alta complexitat.** Aquest programa, inclòs en el Pla de Barris, actua de manera proactiva i acompanya les comunitats en la millora dels seus edificis, a partir de dues fases (vinculades a dos convenis); una primera d'assessorament i treball comunitari, i una segona de redacció i execució del projecte. Al llarg del 2020 s'han obert 12 nous expedients de rehabilitació que beneficiaran 195 habitatges, amb un import de 4,59 M€ de subvenció, i una inversió global de 6,04 M€.
- 2. Regeneració urbana.** Aquest programa s'adreça a la intervenció en conjunts urbans que necessiten un acompanyament específic i una intervenció més global que aquella vinculada a les finques d'alta complexitat. Després de la seva posada en marxa l'any 2019 amb una primera intervenció que ha de beneficiar 12 habitatges, l'any 2020 s'ha ampliat a 4 intervencions, amb 84 habitatges beneficiats. La subvenció pública ha ascendit a 1,18 M€, i implicarà una inversió global d'1,34 M€.
- 3. Interior d'habitatges per a col·lectius vulnerables.** El 2020 ha estat possible fer efectius els ajuts a la rehabilitació d'interiors d'habitatges adreçats a persones vulnerables, per fer possible la millora de les condicions d'habitabilitat i accessibilitat. S'han concedit 227 ajuts, amb una subvenció d'1,94 M€ que cobreix el 100% del cost de la intervenció.
- 4. Interiors d'habitatge per captar habitatge assequible.** Els ajuts a la millora d'interiors per facilitar la incorporació d'habitatges a la Borsa de Lloguer s'han mantingut en els 136 ajuts amb una subvenció de 2,34 M€.
- 5. Elements comuns.** La convocatòria d'ajuts als elements comuns dels edificis s'ha mantingut per facilitar la millora energètica, estructural i d'accessibilitat de tots els habitatges de la ciutat. El 2020 s'ha produït una forta caiguda dels ajuts a elements comuns, que s'ha situat en els 454 expedients aprovats, la qual cosa ha suposat intervenir en 4.137 habitatges.

Quant a xifres econòmiques, el 2020 s'han subvencionat 6,39 M€, que suposa 24,94 M€ d'inversió total, entre ajuts i aportacions de particulars.

Per poder-s'hi acollir, els habitatges han de complir una sèrie de condicions:

- En cas d'estar llogats, disposar d'un contracte de lloguer d'un mínim de 5 anys des de la finalització de l'obra; amb un preu de lloguer per sota del màxim previst per l'índex de referència de preus de lloguer.
- No ser un habitatge d'ús turístic.

- En cas d'estar buits, s'hauran d'incloure a la Borsa de Lloguer Social durant 5 anys.
- Una propietat vertical només se subvencionarà si tots els habitatges compleixen els criteris.

6. Ajuts covid-19. El 2020 s'ha establert una convocatòria específica que permetrà abordar la millora d'habitatges. Aquests ajuts han disposat d'una dotació econòmica de 3 M€.

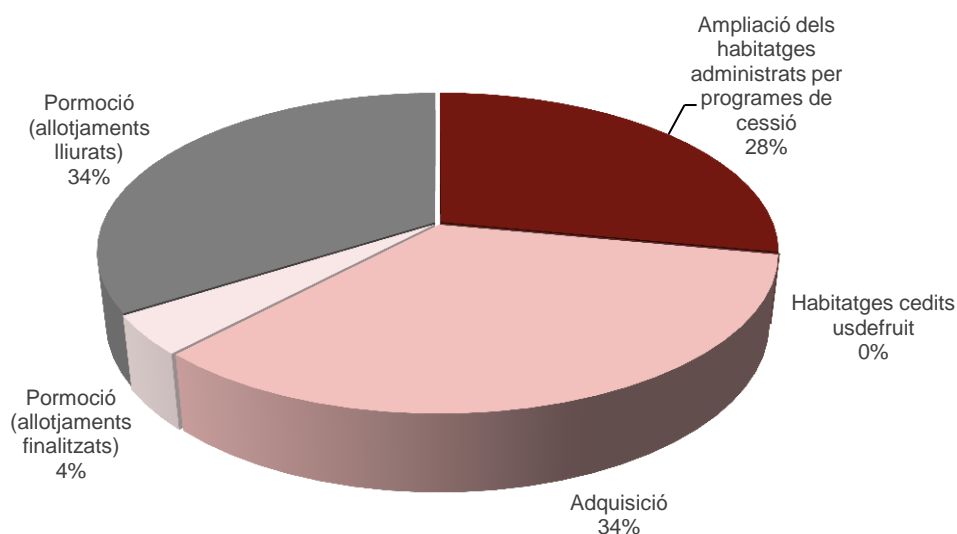
El reforç dels ajuts als entorns més vulnerables ha portat a un fort augment dels ajuts a la cohesió, que faciliten el pagament de les obres de rehabilitació a les unitats de convivència amb menys recursos econòmics a partir de l'atorgament de subvencions que poden arribar al 100% del cost de la intervenció.

Ampliació del parc assequible

Ampliar el parc assequible de la ciutat és clau per atendre les necessitats de la població; per això, l'Ajuntament de Barcelona està treballant a partir de totes les eines al seu abast:

- Promoció de nou habitatge
- Promoció d'allotjaments
- Adquisició d'habitatges
- Captació d'habitatge privat per destinar-lo al lloguer assequible

Gràfic 12.3.4. Ampliació de parc assequible per l'IMHAB
Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona, 2020



Promocions d'obra nova

Durant l'any 2020 l'IMHAB ha acabat 3 promocions que sumen 97 habitatges.

Alhora s'han lliurat les claus de 2 promocions, la promoció de la plaça de Dolors Piera, amb 68 habitatges, que va ser acabada l'any 2019, i la promoció de la via Augusta, 403, acabada aquest any.

Aquestes promocions s'emmarquen en el pla de promocions municipals per al mandat 2019-2023 que inclou 82 promocions, distribuïdes per tots els districtes de la ciutat, que permetran que s'hagin finalitzat 6.100 habitatges en el període 2016 - 2025.

Promoció d'allotjaments

Al llarg del 2020 s'ha acabat la promoció de 12 allotjaments inclosos al programa Allotjaments de PROximitat Provisionals (APROP). Alhora, han estat adjudicades les obres del segon projecte del programa, que permetran generar 42 nous allotjaments al barri del Parc i la Llacuna del Poblenou; i s'ha resolt el concurs per a un tercer projecte amb 40 allotjaments a la Bordeta.

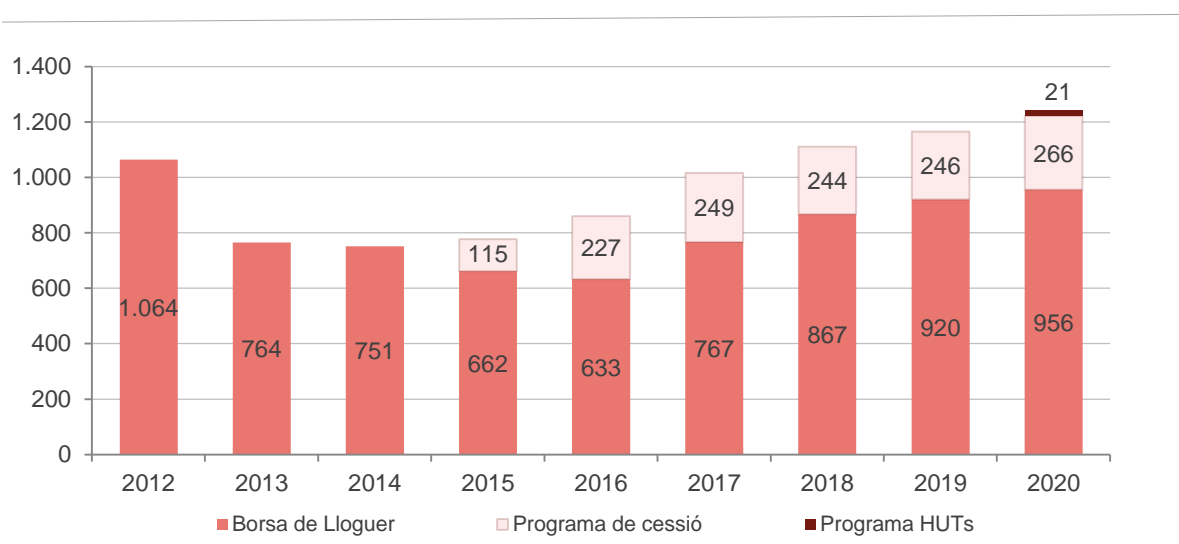
Compra d'habitatges o cessió d'usdefruit

Durant l'any 2020 s'han adquirit 79 habitatges per compra directa i tanteig i retracte, per un import total de 9.876.808 euros. Aquest any no s'ha incorporat cap habitatge a partir de la cessió de l'usdefruit.

Programes de captació d'habitatge privat

Al llarg del 2020, els dos programes municipals de captació d'habitatge privat, la Borsa de Lloguer i el programa de cessió gestionat per Hàbitat 3 han pogut augmentar els habitatges que administren, fins a arribar a un total de 1.222 habitatges.

Gràfic 12.3.5. Habitatges administrats pels programes de captació d'habitatge privat. Evolució 2012-2020
Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona, 2020



Borsa d'Habitatges de Lloguer de Barcelona

És un servei de mediació entre la propietat d'habitatges buits i possibles persones llogateres, amb l'objectiu d'incrementar el nombre d'habitatges de lloguer a preus assequibles.

Les gestions que es duen a terme han de permetre signar un contracte directament entre propietat i llogaters, a un preu inferior al de mercat. Per aconseguir-ho, s'ofereixen diferents avantatges a la propietat, com ara la rehabilitació de l'habitatge.

L'any 2020 s'han captat 140 nous habitatges, s'han concedit 137 subvencions per a la millora d'habitatges per fer possible aquesta captació. Així, doncs, el nombre de contractes vigents el 31 de desembre de 2020 era de 956, la qual cosa suposa un increment del 4% respecte al 2019.

Cessió d'habitatges privats (programa Hàbitat3)

Aquest programa de col·laboració públic-social gestionat per la Fundació Hàbitat3 té per objectiu obtenir la cessió d'habitatges amb destinació al lloguer social. Per aconseguir-ho, el Consorci de l'Habitatge de Barcelona garanteix el cobrament del lloguer (a un preu un 20-30% per sota del preu de mercat) i el retorn de l'habitatge en condicions a la propietat, alhora que ofereix ajuts a la rehabilitació de l'habitatge de fins un 20% del cost de la intervenció i realitza i finança l'obra.

Per la seva banda, les persones llogateres paguen en funció dels seus ingressos gràcies a una subvenció municipal.

El contracte es fa directament amb aquesta entitat, de manera que el llogater o llogatera finalista té la relació contractual i quotidiana amb l'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 la propietat. El 31 de desembre de 2020 hi havia 266 contractes vigents.

Accés a l'habitatge assequible i gestió del parc públic

En aquest bloc s'inclouen les línies de treball següents:

- Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial.
- Adjudicació d'habitatge per a emergències.
- Parc públic gestionat per l'IMHAB.
- Servei de Prevenció, Intervenció i Mediació en Habitatges Públics (SPIMH).

Registre de Sol·licitants d'Habitatge de Protecció Oficial de Barcelona (RSHPOB)

El RSHPOB és l'instrument legal per accedir a un habitatge de protecció oficial o a un habitatge dotacional a la ciutat de Barcelona, i s'hi han d'inscriure totes les unitats de convivència que vulguin accedir a un d'aquests habitatges. www.registrehabitatgebcn.cat.

El 31 de desembre de 2020 el nombre d'unitats de convivència inscrites al Registre ascendia a 42.114 unitats de convivència, el primer any de descens del nombre d'inscrits des de l'any 2015.

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.

El 2020, s'han tornat a reduir les noves sol·licituds presentades, però en aquesta ocasió de manera dràstica (<56,8%), que han passat a 210, enfront de les 486 de l'any 2019. Per primera vegada s'ha pogut reduir el nombre d'unitats de convivència amb sol·licitud favorables que, en acabar l'any, estan en espera de l'adjudicació d'un habitatge, que ascendeix a les 567.

El parc públic gestionat per l'IMHAB

La crisi econòmica i social derivada de la crisi sanitària per la covid-19 ha afectat especialment les llars més vulnerables, i ha fet necessari que l'IMHAB impulsés mesures per facilitar el pagament del seu habitatge per part de les persones que residien en habitatges del parc públic.

Amb aquesta finalitat s'han impulsat dues mesures bàsiques:

- **Moratòria automàtica del pagament del lloguer dels habitatges del parc públic.** Es va establir una moratòria en el pagament del lloguer des del mes d'abril fins al mes de setembre. Per facilitar el pagament posterior de les quotes, aquestes s'han prorratejat en 54 mesos (d'octubre de 2020 a març de 2025). D'aquesta moratòria se n'han beneficiat 7.024 unitats de convivència.
- **Revisió de les quotes de lloguer dels habitatges del parc públic i dels habitatges inclosos al parc de cessió (programa d'Hàbitat3).** El preu del lloguer s'ha adaptat a les noves condicions de les unitats de convivència. Per fer-ho possible, s'ha generat una partida extraordinària de 3,5 M€, ampliable a 5,5 M€, per fer front al pagament dels lloguers. Fins al desembre del 2020 s'havien rebut 787 sol·licituds.

Pel que fa a la gestió ordinària de l'IMHAB, el 31 de desembre de 2020 gestiona 7.817 habitatges de lloguer i 872 en dret de superfície.

Al llarg de l'any 2020, l'IMHAB ha signat 210 contractes de lloguer i ús i habitació, dels quals: 48 contractes d'ús i habitació per a gent gran, 73 de lloguer amb famílies vulnerables provinents de la Mesa d'Emergències i regularitzacions, 21 han estat contractes de lloguer per a contingents especials, 61 contractes de lloguer assequible i 7 d'afectats urbanístics.

L'import mitjà del lloguer dels habitatges gestionats per l'IMHAB és de 223 €/mes, i el 78% de les persones llogateres paguen un import inferior als 300 euros mensuals. A més, en els casos que les persones llogateres tenen dificultats de pagament s'ofereixen ajuts específics al seu pagament, de manera que el preu que paguen està en relació amb la renda familiar i no amb el cost del propi habitatge. En aquest grup s'inclouen:

- Els habitatges amb serveis per a gent gran on resideixen 1.384 unitats de convivència, amb 3.691.235 euros d'import subvencionat
- El Fons de Lloguer Social, que el 2020 va facilitar el pagament a 958 unitats de convivència, a partir d'una subvenció de 1.551.096 euros.

Pel que fa a reparacions, manteniment i rehabilitacions dels edificis del parc públic, la despesa ha estat de 7.219.988 €, que correspon a 4.927 habitatges. L'IMHAB, l'any 2020, gestiona 512 locals i 3.123 places d'aparcament. 1.217 d'aquestes 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.

El Servei de Prevenció, Intervenció i Mediació en Habitatges Públics (SPIMH)

El SPIMH es va posar en marxa el 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 2020 s'han fet 559 intervencions.

Comunicació corporativa

Pel que fa a la comunicació, s'han dut a terme diverses accions seguint les línies del pla de comunicació d'habitatge. Cal tenir en compte que l'emergència sanitària i les corresponents mesures i restriccions adoptades han obligat a transformar els formats i canals dels esdeveniments i accions que regularment s'impulsen des del departament. Algunes de les principals accions desenvolupades són les següents:

- Impuls d'un apartat específic per informar de les mesures urgents per fer front a la covid-19 en l'àmbit de l'habitatge. Generació d'un espai de preguntes i respostes per informar de les mesures adoptades i de la seva tramitació. Espai d'informació de com s'adaptaven els tràmits i les atencions personalitzades amb avisos persistents d'accés a les cites prèvies i l'atenció personalitzada de les oficines d'Habitatge.
- Redacció i impuls de centenars de notícies vinculades a l'actualitat d'habitatge amb la finalitat de nodrir el web i convertir-lo en un punt de referència no solament dels serveis i ajuts municipals sinó també dels continguts i l'actualitat de l'habitatge.
- Edició de diferents publicacions relacionades amb l'habitatge: difusió dels informes de la situació dels desnonaments a la ciutat de Barcelona, balanç de l'activitat vinculada al Pla pel dret a l'habitatge, memòria del Consorci de l'Habitatge, entre d'altres.

- S'ha continuat implementant 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. Impuls del primer prototip i prova en estat beta.
- Coordinació de les jornades de portes obertes, actes d'inici d'obres i lliurament de claus de promocions de l'IMHAB. Entre elles una jornada de portes obertes per visitar els primers APROP de Ciutat Vella; la primera pedra del projecte d'habitatge cooperatiu de Llar Jove a la Marina del Prat Vermell o la del projecte de la Xarxaire de la Barceloneta; també el lliurament de claus dels veïns i les veïnes de la promoció de Dolors Piera i la visita virtual a aquesta promoció arran de les mesures de confinament. També la jornada de portes obertes: a la promoció d'habitatges per a persones grans a Germanetes-Borrell i al lliurament de claus de la promoció de lloguer social de via Augusta i la difusió de la visita virtual, entre d'altres.
- Col·laboració amb mitjans de comunicació per impulsar reportatges especialitzats entre el tercer sector com el reportatge de beneficis i garanties per als propietaris de la Borsa de Lloguer, el del conveni per impulsar habitatge assequible amb fundacions i entitats de lucre limitat, impuls dels drets energètics, i els beneficis de la rehabilitació, entre d'altres.
- Les campanyes per promocionar els serveis vinculats als drets energètics i ajuts a la rehabilitació per difondre la informació del servei entre la ciutadania. Campanyes anuals que ajuden a difondre els serveis i la informació de cara a la ciutadania.
- Continuació del projecte de senyalització de tots els solars on es construirà habitatge públic a la ciutat per tal que la ciutadania en tingui constància. Així se senyalitzen totes les obres que estan en construcció i tots els solars on hi ha previsió que s'hi construeixi habitatge.

■ Reptes de futur per al 2021

L'any 2021 s'ha aprovat Pla d'actuació municipal 2021-2023 que planteja diferents reptes en l'àmbit d'habitatge i que l'IMHAB, com a institut responsable de les polítiques municipals d'habitatge, tirarà endavant. A continuació es descriuen els principals reptes de l'IMHAB per a l'any 2021, en què s'inclouen tant els reptes clau per donar resposta al Pla pel dret a l'habitatge de Barcelona 2016-2021 com aquells reptes derivats del PAM:

Respecte a emergències socials:

- Impulsar un pla de xoc per reduir les llistes d'espera de les meses d'emergència.
- Captar habitatges turístics amb destinació a habitatge social (mesa d'emergència i altres).
- Reforçar la Unitat Antidesnonaments (SIPHO) per aprofundir en la mediació comunitària pels pisos ocupats i fer un cens del nombre de llars afectades. Caldrà elaborar i executar un nou contracte per a la gestió del la Unitat Antidesnonaments.
 - Crear un centre contra l'assetjament immobiliari al servei d'entitats i moviments socials, i implementar un servei (en línia) d'assessorament sobre els drets dels llogaters i llogateres, així com un portal de denúncies de pràctiques abusives i infrahabitatges o habitatges en condicions precàries. Reforçar les sancions davant de les pràctiques d'assetjament immobiliari a través de la Unitat de Disciplina d'Habitatge. Creació d'un centre contra l'assetjament immobiliari al servei d'entitats i moviments socials.
 - Implementar un servei (en línia) d'assessorament sobre els drets dels llogaters i llogateres, així com un portal de denúncies de pràctiques abusives i infrahabitatges o habitatges en condicions precàries.

Respecte al parc d'habitatge assequible:

- 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.

- Fomentar nous models d'habitatge de protecció oficial que donin resposta als requeriments socials actuals (criteris de gènere, d'accessibilitat, eficiència, model de convivència, etcètera).
- Impulsar la construcció d'habitatge assequible, de lloguer i dotacional a través de mecanismes de cooperació i corresponsabilitat publicoprivada.
 - Establiment d'un conveni amb cooperatives i entitats del tercer sector per a l'adjudicació de solars amb destinació a lloguer i cessió d'ús.
- Ampliar el parc d'habitatges gestionats.
 - Adquisició de pisos buits de grans i petits tenidors, i fer-ne la rehabilitació posterior.
 - Reforç de l'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.
 - Ampliació de la Borsa de Lloguer municipal, incentivant la incorporació de pisos, sobretot de grans tenidors, l'habilitació de nous espais per a ús residencial. Incorporació de finques senceres a la Borsa de Lloguer.
 - Desplegament del nou conveni subscrit des del Consorci de l'Habitatge de Barcelona amb Hàbitat3 pel que fa a la cessió d'habitatges de propietaris privats.
 - Impulsar acords per transformar el mercat de pisos turístics en residencials. Consolidació del programa de captació de pisos turístics (similar a la Borsa però amb incentius específics).
- Ampliar el programa APROP i reservar-ne el 50% dels allotjaments APROP per a la població jove.
- Promoure noves modalitats d'habitatge accessible (amb serveis, pisos compartits, etc.) per a les persones grans i persones amb discapacitats, que promoguin l'autonomia personal. Promoure un programa específic d'accés a l'habitatge per a joves.
 - Augment de les reserves per a persones amb diversitat funcional del 3-4% al 5% a les promocions d'HPO.
 - Promoció d'un cohabitatge per a persones grans.
- Replantejar els espais comuns dels edificis residencials que fomentin la vida comunitària, els espais per a les cures i el teletreball. Flexibilitzar la normativa per dotar-se de noves zones comunes o donar nous usos a porteries, terrats, i altres espais comuns. Donar un ús verd i renovable a les cobertes i altres espais disponibles per guanyar en sobirania energètica i autoconsum.
 - MES Barcelona i instal·lació fotovoltaica en edificis de l'IMHAB.
 - Impuls de la implementació d'allotjaments amb espais comuns complementaris a les promocions sobre sòl públic per reduir els espais privatis i ampliar els espais comunitaris.
 - Flexibilització de la normativa per dotar-se de noves zones comunes o donar nous usos a porteries, terrats, i altres espais comuns.
- Donar més oportunitats d'habitatge per a les persones amb discapacitat, destinant el 5% de les promocions d'habitatge públic a projectes d'autonomia personal i d'altres projectes innovadors de proximitat.
 - Augmentar les reserves per a persones amb diversitat funcional del 3-4% al 5% a les promocions d'habitatge públic.
- Mantenir, rehabilitar i millorar el parc públic d'habitatge actual.

Respecte a la millora en el parc privat:

- Posar en marxa un nou Pla de rehabilitació del parc d'habitatge, millorant el confort, l'eficiència energètica i la instal·lació d'energies renovables, l'accessibilitat, així com l'adequació d'espais comuns (terrats, patis...), sobretot en comunitats d'alta complexitat, mitjançant estímuls fiscals, instruments financers, subvencions i més agilitat administrativa. Crear una oficina municipal de suport a la rehabilitació d'edificis.

- Establiment d'un nou Pla de rehabilitació que permeti l'accés als ajuts europeus per a la rehabilitació energètica.
- Crear una oficina municipal de suport i gestió integral a la rehabilitació d'edificis.
- Fer arribar els ajuts a la rehabilitació a les finques i els barris més vulnerables amb un èmfasi especial cap a la reconversió energètica i la millora ambiental.
 - Impuls del programa de regeneració urbana per permetre la millora integrada dels edificis d'habitatges i l'entorn urbà.
 - Implementació del Mecanisme per l'Energia Sostenible de Barcelona (MES Barcelona).
- 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 12.3.3. Indicadors de producció dels serveis

Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona, 2020

	2016	2017	2018	2019	2020	% d'increment 2016-2020
Serveis d'atenció a les oficines de l'habitatge	222.271	272.117	272.386	236.752	170.045	-23.50
Ajuts a la rehabilitació¹						
Nombre d'expedients	790	1.321	1.047	991	934	18.23
Ajuts per a la cohesió social	19	23	18	378	274	1342.11
Habitatges inclosos als expedients	12.337	18.292	14.217	8.262	4.779	-61.26
Subvenció (€)	25.431.084	31.425.039	32.338.957	21.047.048	16.448.678	-35.32
Pressupost d'obres (€)	72.004.837	91.300.406	89.574.449	51.318.412	36.883.905	-48.78
Programa d'ajuts a la instal·lació d'ascensors						
Nombre d'expedients	142	196	199	121	101	-28.87
Habitatges inclosos als expedients	1.885	2.530	2.430	1.613	1.352	-28.28
Subvenció (€)	5.641.537	8.078.640	7.246.791	3.571.207	2.607.694	-53.78
Pressupost d'obres (€)	12.999.025	16.385.266	16.176.119	10.230.717	7.413.628	-42.97
Tramitació de cèdules d'habilitat						
Cèdules gestionades en oficines de l'Habitatge	14.738	14.925	17.597	17.361	16.230	10.12
Inspeccions d'oficines de l'Habitatge	576	324	422	339	197	-65.80
Cèdules gestionades als serveis territorials	10.346	9.557	6.966	6.408	5.231	-49.44
Inspeccions de serveis territorials	141	217	52	67	70	-50.35
Registre de sol·licitants d'HPO						
Inscripcions vigents	30.637	36.577	40.896	44.598	42.114	37.46
Processos d'adjudicació de noves promocions	0	4	1	3	4	0.00
Habitatges inclosos en els processos d'adjudicació (1a i 2a adjudicació)	134	265	185	379	265	97.76
Acumulat d'habitatges adjudicats	4.461	4.726	4.911	5.290	5.555	24.52
Adjudicatari citats	2.644	716	1.205	939	672	-74.58
Mesa d'Adjudicació d'Habitatges per a Emergència Social						
Habitatges lliurats a proposta de la mesa	363	213	201	202	153	-57.85
Servei d'informació i assessorament legal en matèria d'habitatge						
Lloguer	8.392	11.375	11.315	10.222	7.230	-13.85
Comunitat de propietaris	1.250	1.707	1.099	1.079	501	-59.92
Compra	125	215	98	99	82	-34.40

Taula 12.3.3. Indicadors de producció dels serveis (continuació)

Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona, 2020

	2016	2017	2018	2019	2020	% d'increment 2016-2020
Programes de mediació						
Mediacions Ofideute	380	272	153	120	38	-90,00
Mediacions en el lloguer iniciades	1.087	1.556	1.520	1.273	825	-24,10
Mediacions en casos de possible assetjament immobiliari	45	51	35	41	19	-57,78
Programes de captació d'habitatge privat						
Borsa d'Habitatges de Lloguer (contractes vigents)	633	767	867	920	956	51,03
Habitatges amb contracte de lloguer signat, procedents del programa de cessió de pisos	112	249	238	235	266	137,50
Ajuts al pagament de l'habitatge						
Prestacions per al pagament de lloguer	2.175	1.949	1.767	1.496	1.589	-26,94
Prestacions d'especial urgència	611	519	323	262	183	-70,05
Subvencions per al pagament del lloguer	3.581	4.935	5.338	4.399	4.120	15,05
Ajut del consorci, per al pagament del lloguer	2.364	2.138	1.990	2.003	1.754	-25,80
Servei de Prevenció, Intervenció i Mediació en Habitatges (SPIMH)						
Prevenció, intervenció i mediació en habitatges públics	435	737	1.281	710	559	28,51
UCER						
Unitats de convivència ateses	1.574	2.351	2.270	2.288	1.668	5,97
Ordres de llançament ateses	2.303	3.268	3.783	4.355	3.894	69,08
Casos resolts	769	1.362	2.088	2.000	1.747	127,18
Gestió d'habitatges públics						
Promoció Habitatges IMHAB						
Acabades	-	407	91	114	97	-76,17
En obres	547	254	502	550	741	35,47
Projectes en redacció	355	860	1.475	1.792	1.770	398,59
Adjudicació d'habitatges						
Obra nova	255	198	265	132	89	-65,10
Habitatges en rotació	334	299	287	251	166	-50,30
Patrimoni immobiliari						
Habitatges en lloguer	6.660	7.267	7.600	7.695	7.817	17,37
Expedients de contencions						
Oberts	251	305	362	205	164	-34,66
Tancats	253	236	283	242	109	-56,92
En tràmit	259	359	395	354	406	56,76
Serveis d'atenció oferts per l'oficina d'atenció						
Adquisició d'habitatges						
Compra d'habitatges						
Habitatges en finques senceres	72	161	38	127	40	-44,44
Habitatges "solts"	56	24	4	71	39	-30,36
Cessió d'usdefruit						
	34	103	26	18	0	
Visites al web						
www.bcn.cat/habitatge ²	228.183	251.247	426.601	466.140	749.748	228,57
www.consorcihabitatgebcn.cat	255.770	347.686	353.249	402.849	309.649	21,07
www.registrehabitatgebcn.cat	99.461	157.599	176.053	197.010	162.082	62,96

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.





13. Organismes consorciats



13.1. Agència de Salut Pública

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

L'any 2020, s'ha treballat en el nou conveni de finançament de l'ASPB per als anys 2021-2024 a fi de poder-lo aprovar i signar el 2021. D'altra banda, cal remarcar que, l'any 2020, l'acció de l'ASPB ha estat marcada per la pandèmia de la covid-19, ja que ha estat la responsable de la vigilància epidemiològica de la pandèmia a Barcelona. A més, la pandèmia ha afectat o involucrat tots els serveis de l'ens; n'és mostra el material sobre la covid-19 publicat al web <https://webs.aspb.cat/covid19/>. I cal assenyalar que el treball a distància de part de l'organització ha estat un repte important per poder continuar assolint els nostres objectius.

■ Recursos

El pressupost liquidat de l'ASPB del 2020 pel que fa a ingressos ha estat de **35.331.009,83** euros, corresponents als drets reconeguts i liquidats.

Taula 13.1.1. Liquidació del pressupost
Agència de Salut Pública de Barcelona, 2020

Despeses	(€)	%
Personal	15.775.858,28	50,23
Béns i serveis	14.065.189,90	44,78
Transferències corrents	521.638,81	1,66
Inversió i transferències de capital	1.043.800,79	3,32
Despeses financeres	1.922,03	0,01
Total	31.408.409,81	100,00
Ingressos	(€)	%
Aportacions de l'Ajuntament de Barcelona	22.769.921,62	64,44
Aportacions i contractes de serveis de la Generalitat de Catalunya	9.427.179,75	26,68
Transferències corrents i subvencions de l'Estat	199.847,21	0,57
Altres transferències	66.671,75	0,19
Altres ingressos propis i patrimonials	2.867.389,50	8,12
Total	35.331.009,83	100,00

Aquesta informació és pressupostària i no econòmicofinancera; per tant, no coincidirà amb la del compte de resultats. Les transferències de l'Ajuntament de Barcelona inclouen el següent: aportació municipal, aportació d'organismes autònoms de l'Ajuntament de Barcelona, subvenció de capital del PIM.

La majoria d'aquests ingressos procedeixen de les transferències econòmiques fetes per l'Ajuntament de Barcelona i la Generalitat de Catalunya, en un percentatge del **64,44%** i el **26,68%**, respectivament, sobre el total. Pel que fa al pressupost liquidat de despeses, és a dir, de les obligacions reconegudes, el capítol més important correspon al de personal, amb **15.775.858,28** euros, seguit del de compra de béns corrents i serveis, amb **14.064.189,90** euros.

El nombre de persones treballadores el 31 de desembre de 2020 era de **308**. La mitjana d'edat era de **45** anys i el **71,1%** 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 en salut, 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'indústries i establiments alimentaris de la ciutat amb vista a garantir la seguretat alimentària dels 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.
- 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 els camps del control ambiental, dels aliments i dels establiments alimentaris.
- Projectes externs.
- Recerca i docència.

■ Actuacions i esdeveniments rellevants

Sistemes d'informació en salut

El servei de sistemes d'informació en salut té com a missió generar un coneixement clau sobre l'estat de salut i els seus determinants que faciliti la presa de decisions per millorar la salut a la ciutat de Barcelona. Això ha de permetre planificar i dissenyar intervencions de salut i orientar les polítiques de salut basades en l'evidència.

Un dels productes principals és l'informe de salut de la ciutat ("La salut a Barcelona") que es fa de forma anual (el publicat el 2020 correspon a la salut de l'any 2019). D'altra banda, anualment es generen dades a través de diversos visualitzadors com [l'Infobarris](#), [l'Infodistricte](#), [l'Enquesta de salut](#).

Durant el 2020, a més, s'ha posat en marxa [l'Observatori de Salut i Impactes de Polítiques](#).

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 el Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya. Durant el 2020, la pandèmia de la covid-19 ha implicat replantejar el funcionament de la vigilància i utilitzar les noves tecnologies per tenir la informació al dia. Al mateix temps, ha calgut contractar més recursos humans per poder fer la feina. S'ha avançat en el treball intersectorial. El sistema d'informació desenvolupat per a la covid-19 permet disposar d'informació actualitzada diàriament sobre la incidència a la ciutat, per sexe i grups d'edat, així com per districtes, barris i àrees bàsiques de salut: <https://webs.aspb.cat/covid19aldiabcn/>. La covid-19 també ha contribuït a reforçar els lligams entre la salut pública i l'atenció primària, així com el treball intersectorial amb sectors no sanitaris (s'han creat diverses oficines tècniques per anar seguint la pandèmia: residències, salut pública, vacunes, escoles). En el futur, aquestes millores s'ampliaran a la resta de malalties de declaració obligatòria.

Vigilància i intervenció ambiental

Durant el 2020, s'han desenvolupat els programes de vigilància i control d'activitats i establiments amb risc sanitari (risc de dispersió de la legionel·la, establiments de tatuatges, pírcing i micropigmentació, establiments plaguicides, piscines i albergs de joventut), i la vigilància i l'avaluació dels riscos ambientals per a la salut (aigua de consum, qualitat de l'aire, aigües litorals, soroll i amiant). S'ha fet un esforç molt important en l'adaptació de l'activitat a la situació pròpia de la pandèmia mitjançant inspeccions i controls sanitaris telemàtics, la creació de guies de recomanacions sobre les activitats i establiments amb risc sanitari, i la determinació de criteris d'ús en situació de pandèmia als parcs, platges, etcètera. En l'àmbit de l'avaluació de riscos per a la salut per factors ambientals, s'ha treballat molt en la influència de la pandèmia en la qualitat de l'aire i els seus efectes en la salut, en la quantificació dels impactes en la salut del soroll i la qualitat de l'aire, i en la valoració dels impactes en la salut de l'amiant ambiental i el canvi climàtic. També s'ha participat en avaluacions ambientals de millora de la qualitat de l'aire degut a la implantació de la zona de baixes emissions i altres projectes de ciutat, com la implantació de les superilles. Tots els temes han incorporat la participació en taules de coordinació i grups de treball conjuntament amb l'Ajuntament de Barcelona, la Generalitat de Catalunya i altres organismes implicats.

Vigilància i control de plagues urbanes

Durant l'any 2020, s'han mantingut les activitats de vigilància i control de plagues malgrat el context de pandèmia i les restriccions associades. Les intervencions de control i els treballs preventius d'inspecció d'espais potencialment colonitzables per organismes nocius s'han pogut dur a terme i, fins i tot, s'han augmentat respecte a les que es van fer l'any anterior. Cal destacar la participació en la desinfecció de residències de gent gran durant el període més crític de la crisi sanitària.

Prevenició de les malalties i promoció de la salut

Es continua amb la implantació del programa *Barcelona Salut als Barris*, un projecte que vol incidir en la reducció de les desigualtats en salut de la població a través de l'acció comunitària. Està implantant en 25 barris de la ciutat.

En l'àmbit escolar es mantenen i milloren els programes d'intervenció a les escoles i destaca el creixement de la cobertura del nou programa "1, 2, 3 Emoció!" d'educació emocional en els cursos de P3 a P5, així com l'avenç en el disseny de programes de promoció de relacions equitatives per a

educació primària i secundària. L'any 2020, s'ha treballat per adaptar els programes escolars i comunitaris a la situació de pandèmia de covid-19, així com per donar resposta a noves necessitats.

Es va dur a terme la campanya de grip en el darrer trimestre del 2020, i els darrers dos mesos de l'any va començar la preparació de la vacunació contra la covid-19. Des del mes de juny, es va treballar en suport a l'obertura d'escoles en el curs 2020-21, en un entorn de pandèmia.

Prevenició 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 prevenició del consum. S'ha acabat el treball amb el CSB i el Departament de Salut per tancar la proposta d'integrar els centres d'atenció i seguiment al Servei Català de la Salut (CAS) que està previst dur a terme pròximament de forma progressiva.

S'ha treballat molt intensament per continuar donant atenció a les drogodependències en totes les fases de la pandèmia per covid-19. S'ha col·laborat amb l'Àrea de Drets Socials, en especial l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS), per obrir un centre d'acollida per a persones sense llar i amb addiccions, que va començar a funcionar el 3 d'abril de 2020 i continua amb contractació d'emergència. S'ha avaluat el Pla d'acció sobre drogues 2017-2020.

Seguretat alimentària

En l'àmbit de la seguretat alimentària s'ha continuat amb el projecte de transformació digital del control oficial, junt amb l'avançament en l'administració electrònica i el replantejament dels sistemes d'informació relacionats.

Els programes i les activitats de vigilància i control oficial es van readaptar per la pandèmia: es va prioritzar la situació provocada per la covid-19 en relació amb els establiments alimentaris i es va mantenir i reforçar el control sanitari en els mercats centrals, les indústries alimentàries, les cadenes de distribució i la restauració social, així com en la gestió de les alertes sanitàries i les situacions de risc per evitar un agreujament de la crisi. L'any 2020, s'ha tancat l'Escorxador de Mercabarna i, per tant, l'ASPB ha deixat de fer les tasques d'inspecció que s'hi duïen a terme.

Laboratori de Salut Pública

El laboratori ha continuat analitzant mostres d'aliments, d'aigües, mediambientals i clíniques per atendre les exigències de control oficial en el context de la pandèmia de la covid-19, malgrat que va haver de donar suport i aportar personal durant alguns mesos a altres serveis de l'ASPB en la gestió d'aquesta emergència sanitària.

La situació viscuda durant el 2020 ha suposat una davallada en l'entrada de mostres entorn a un 18% (29.600 mostres rebudes), però, pel que fa als paràmetres analitzats, la davallada ha estat tan sols del 5%.

El laboratori ha millorat els terminis de resposta de les mostres estàndard de control oficial (92% dels resultats dins de termini) i s'ha mantingut igual en la resposta de les mostres urgents o especials (87% dins de termini). D'altra banda, s'ha pogut continuar amb el procés d'actualització de la instrumentació dels serveis, amb la incorporació de nous equips instrumentals tant al servei de química com al de microbiologia.

Qualitat

D'acord amb els compromisos de millora de la gestió dels nostres serveis, l'Agència manté les certificacions de les normes ISO 9001 de qualitat i OSHAS 18001 de salut i seguretat en el treball, així com el segell 400+ del model d'excel·lència EFQM. En el seguiment 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'hi aprecien uns nivells elevats de satisfacció.

Recerca i docència

S'ha continuat treballant per impulsar la recerca i la docència en un context canviant i difícil, com ha estat aquest any marcat per la covid-19. S'han continuat portant a terme projectes de recerca que ajuden a millorar la cartera de serveis de l'ASPB, se n'han publicat els resultats en revistes científiques i, cada vegada més, s'ha intentat transferir aquests resultats a la societat.

Es participa activament en la docència de postgraus de salut pública, en les rotacions de MIR i EIR, i en la direcció de tesis doctorals i, alhora, es mantenen convenis de col·laboració amb algunes universitats i centres docents per a la formació d'estudiants de grau i postgrau de disciplines diverses.

Durant el 2020, també s'ha presentat la nova estratègia de recerca i docència a les direccions de l'ASPB i s'ha publicat la memòria *La recerca i la docència a l'Agència de Salut Pública de Barcelona. Memòria 2015-2018*: <https://www.aspb.cat/documents/recerca-docencia-aspb-2015-2018/>.

Eines de gestió

S'ha estat treballant en la possibilitat de posar en marxa un Pla de sistemes, ja que cal que les tecnologies digitals avancin a tota l'ASPB. Esperem que el 2020 ajudi a avançar, tot i que és un projecte de llarg recorregut. Cal assenyalar que s'han integrat la nòmina, la contractació i la informació sobre la plantilla al SAP - Recursos Humans.

Avenç en els canvis organitzacionals

A causa de la pandèmia de la covid-19, el canvi més important ha estat l'adaptació a les mesures preventives dins l'ASPB i el treball a distància fet per una part de les persones treballadores.

La Direcció de Recursos ha estat cabdal pel que fa a l'adaptació dels espais de l'ASPB, la compra de material de protecció individual (mascaretes, gel hidroalcohòlic, etcètera), l'adaptació dels sistemes informàtics per treballar des de casa, la contractació de nous professionals per treballar en la covid-19, etcètera.

D'altra banda, ha estat necessari tenir ben definits els objectius que es volien assolir per poder fer un seguiment de la feina feta, un aspecte que no ha estat fàcil per als comandaments de l'organització.

■ Reptes de futur per al 2021

Per a l'any 2021, l'ASPB es planteja els reptes següents:

- Continuar treballant en la vigilància i el control de l'epidèmia de la covid-19 fent treball intersectorial amb altres agents de la ciutat.
- Impulsar l'avenç del Pla de sistemes a l'ASPB, sobretot per poder millorar els nostres sistemes d'informació, digitalització i interoperabilitat amb altres administracions.
- Repensar 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 de Salut i Impacte de Polítiques i el Pla d'acció conjunta per a la reducció de desigualtats socials en salut.
- Aprovar el nou Pla de drogues 2021-2024.

- Participar en les 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.
- Signar 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 13.1.2. Indicadors de producció dels serveis

Agència de Salut Pública de Barcelona, 2020

	2016	2017	2018	2019	2020	% d'increment 2016-2020
Sistemes d'informació en salut						
Sistema d'informació d'accidents de trànsit						
Casos d'urgència codificats	9.727	9.800	9.197	8.800	7.000	-28,04
Vigilància epidemiològica i intervenció						
Programa de prevenció i control de la tuberculosi						
Casos notificats i estudiats	513	511	417	498	405	-21,05
Vigilància i control de la sida/VIH i de l'hepatitis						
Declaracions de sida	43	42	34	29	5	-88,37
Declaracions de nous diagnòstics de VIH	374	280	228	235	74	-80,21
Declaracions d'hepatitis víriques	170	281	158	127	85	-50,00
Vigilància i control de la legionel·losi						
Casos de legionel·losi investigats	73	87	107	99	69	-5,48
Declaracions nominals d'altres malalties transmissibles	4.663	8.467	6.592	11.811	86.185	1748,27
Vigilància de la salut ocupacional						
Informes sobre casos investigats emesos	337	438	341	380	N/d	-
Vigilància i intervenció ambiental						
Vigilància i control de les aigües de consum humà						
Controls de desinfecció de la xarxa i dipòsits	749	620	364	438	363	-51,54
Controls de qualitat de l'aigua de proveïment	123	111	159	286	150	21,95
Controls d'aixeta de consumidor	254	166	145	170	51	-79,92
Vigilància i control del medi hídric						
Controls de fonts naturals	26	54	53	67	26	0,00
Controls d'aigües litorals	151	179	253	240	112	-25,83
Controls de sorres de platges	574	554	511	320	200	-65,16
Vigilància i control d'instal·lacions de risc sanitari						
Piscines: controls sistemàtics	34	51	20	44	74	117,65
Albergs juvenils						
Inspeccions preventives i de comprovació	44	58	46	28	9	-79,55
Instal·lacions de risc de legionel·losi						
Torres de refrigeració i condensadors evaporatius						
Inspeccions preventives i de comprovació	82	112	68	118	82	0,00
Altres instal·lacions de risc (centres sanitaris, ACS i AFCH)						
Inspeccions preventives i de comprovació	195	139	114	131	57	-70,77
Prevenició i promoció de la salut						
Programa de cribatge de càncer de mama						
Citacions de dones fetes	98.366	96.440	97.299	N/d	N/d	-
Pla de vacunació continuada						
Vacunes de la grip subministrades	285.453	274.478	263.333	303.406	454.290	59,15
Prevenició i control del tabaquisme						
Inspeccions de tabac en establiments alimentaris	6.591	5.830	5.258	5.085	2.772	-57,94
Prevenició i atenció de les addiccions						
Programes de disminució de risc en centres socio-sanitaris						
Persones usuàries en actiu a la Sala Baluard	2.215	2.024	2.636	2.839	2.759	24,56
Persones usuàries en actiu a la Sala Vall d'Hebron	123	105	107	131	110	-10,57
Programes de disminució de risc al carrer						
Xeringues distribuïdes	297.690	329.819	465.822	317.715	247.100	-16,99

Taula 13.1.2. Indicadors de producció dels serveis (continuació)

Agència de Salut Pública de Barcelona, 2020

	2016	2017	2018	2019	2020	% d'increment 2016-2020
Seguretat alimentària						
Vigilància i control d'establiments alimentaris						
Inspeccions en establiments de restauració col·lectiva social	841	996	830	910	625	-25,68
Inspeccions en establiments de restauració col·lectiva cial	2.839	2.333	1.753	1.699	595	-79,04
Propostes de resolució del RSIPAC	564	637	549	627	562	0,35
Vigilància i control de plagues urbanes						
Vigilància i control ambiental de plagues a la via pública						
Inspeccions inicials i de seguiment de múrids	12.613	15.599	13.626	12.706	15.174	20,30
Inspeccions inicials i de seguiment de paneroles	2.584	3.320	3.620	2.614	1.950	-24,54
Inspeccions inicials i de seguiment de mosquits	1.170	912	1.273	1.673	970	-17,09
Laboratori de Salut Pública						
Mostres analitzades (inclou altres mostres i controls de qualitat)	31.665	35.985	35.901	36.186	30.490	-3,71
Paràmetres analitzats	509.742	571.519	621.871	565.290	516.841	1,39

Alguns valors del darrer any són provisionals. Quan no hi ha dades disponibles d'algun any, el percentatge de canvi s'ha calculat sobre la base dels anys disponibles.

N/d: no disponible.

13.2. ConSORCI de Serveis Socials

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 CSSBcn 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 a 31 de desembre de 2020 per l'Honorable Senyor Chakir El Homrani Lesfar, 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 les persones que estan en situació de vulnerabilitat i risc d'exclusió social a Barcelona, mitjançant la seva planificació, gestió, seguiment i avaluació, partint d'un model de base comunitària i en compliment dels encàrrecs de les administracions consorciades.

■ Entorn

El 2020 ha estat, sens dubte, un any marcat per l'emergència provocada per la covid-19. La decretació de l'estat d'alarma per part del Govern espanyol, produïda el 13 de març de 2020 arran de l'emergència sanitària per covid-19, va suposar des d'aquell moment l'aturada de l'activitat habitual del CSSBcn.

Tots els equips de professionals del CSSBcn s'han adaptat per tal de donar resposta a la crisi derivada de la covid-19.

El CSSBcn, al seu torn, ha estat capaç de desplegar el teletreball per a tots els seus efectius, amb la qual cosa no hi ha hagut pèrdua de capacitat de resposta en les seves competències, més enllà de la deguda a la sobrecàrrega pel desdoblament per fer front a la pandèmia, o a la decisió de deixar d'atendre algunes competències no operatives pel que fa a l'administració durant el període d'estat d'alarma, com la tramitació de dependència, a fi d'ajudar en àmbits que no són de la competència del CSSBcn però que estan en situació d'emergència i necessitat de suport, com les residències de persones grans.

Per tal de donar resposta a les necessitats, des del CSSBcn s'ha treballat en coordinació amb administracions germanes, dels àmbits social o sanitari.

S'ha anat més enllà de les nostres competències perquè era el moment de sumar-se als esforços en allò en què poguéssim ser útils, al marge dels paràmetres que, en situació d'emergència, passaven a tenir un significat secundari.

Cal destacar l'adhesió del CSSBcn al VI Conveni col·lectiu únic d'àmbit de Catalunya del personal laboral de la Generalitat de Catalunya, així com l'aprovació del Pla d'igualtat i el Protocol d'assetjament.

Recursos

Per desenvolupar els seus objectius, el CSSBcn disposa de recursos econòmics provinents de les aportacions i cessions d'ús fetes 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 13.2.1. Liquidació del pressupost

Consorci de Serveis Socials de Barcelona, 2020

Despeses	(€)	%
Personal	8.751.873,17	13,73
Béns i serveis	54.737.881,80	85,90
Despeses financeres	463,83	0,00
Inversió i transferències de capital	235.494,21	0,37
Total	63.725.713,01	100,00
Fonts de finançament		
Ajuntament de Barcelona	2.743.992,83	4,23
Generalitat de Catalunya	61.438.720,91	94,66
Ingressos propis (copagament)	698.810,01	1,08
Altres ingressos	20.833,28	0,03
Total	64.902.357,03	100,00

Pel que fa als recursos humans, la plantilla del Consorci està formada per personal laboral contractat pel CSSBcn, així com pel personal laboral i funcionari adscrit de la Generalitat de Catalunya i de l'Ajuntament de Barcelona.

L'any 2020, 294 persones han treballat a l'organització.

Taula 13.2.2. Recursos humans el 31 de desembre de 2020

Consorci de Serveis Socials de Barcelona, 2020

	Personal plantilla estable			Personal suplències			Totals			Mitjana d'edat		% dones
	D	H	T	D	H	T	D	H	T	D	H	
Alta direcció	4	1	5	0	0	0	4	1	5	-	51,00	80,00
Caps de servei	4	1	5	0	0	0	4	1	5	59,00	51,00	80,00
Directors/ores de centres	8	2	10	0	0	0	8	2	10	52,00	60,00	80,00
Tècnics/tècniques grup A1	64	4	68	6	0	6	70	4	74	40,00	50,00	94,59
Tècnics/tècniques grup A2	5	31	36	80	12	92	85	43	128	41,00	50,00	66,41
Administratius/ives	25	0	25	2	0	2	27	0	27	43,00	-	100,00
Auxiliars	0	7	7	27	11	38	27	18	45	44,00	47,00	60,00
Total CSSBcn	110	46	156	115	23	138	225	69	294	42,00	49,00	76,53

D = Dones, H = Homes, T = Total

Respecte a la totalitat de la plantilla del CSSBcn, s'inclouen les persones que tenen una relació contractual de duració fixa (funcionariat i personal laboral) i les que tenen una relació laboral temporal (per vacant, suplències, relleu...).

Cal tenir en compte que, per les característiques de l'activitat d'alguns centres gestionats, es requereix cobrir les absències del personal per prestar l'atenció necessària durant les 24 hores els 365 dies de l'any.

En conseqüència, durant l'any 2020 s'han realitzat 950 contractes de treball, la majoria dels quals han estat contractes de substitucions dels centres.

Activitat

Durant el 2020, 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 a l'adolescència

El 2020 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 1.068 atencions.

Al llarg d'aquest 2020 s'ha produït un increment de 25 places, distribuïdes en 7 recursos, fet que ha permès poder complir l'objectiu de no tenir cap recurs amb sobreocupació.

S'ha continuat 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 domicili. L'any 2020, en aquest programa s'han atès 24 famílies i 88 persones (45 adults i 43 infants i adolescents).

En relació amb el projecte, aquest any s'havia detectat un estancament en el nombre de propostes que es rebien, i s'ha treballat per valorar quines mesures es podien emprendre per incrementar el nombre de famílies ateses. No obstant això, la casuística concreta d'enguany no ha ajudat a millorar aquestes dades, ja que fins ben entrat l'estiu ha estat molt difícil fer avançar els casos. El programa ha patit els efectes del confinament, moment durant el qual es van aturar les derivacions i molts dels processos en curs.

L'arribada de la pandèmia i el precipitat confinament a meitats de març han condicionat tota la tasca del servei i n'han modificat la dinàmica amb la incorporació del teletreball.

Des del servei s'ha donat suport als recursos en la gestió de l'emergència sanitària, establint vies de comunicació amb altres organismes i administracions, vehiculant les seves necessitats amb l'objectiu de poder garantir l'atenció a infants i adolescents residents en centres de protecció.

Des del servei, s'ha fet difusió i seguiment de la implantació dels protocols, instruccions i circuits de l'àmbit sanitari marcats pels òrgans de govern de la Generalitat de Catalunya per als centres residencials de protecció de la infància i adolescència en prevenció de la covid-19, i alhora s'ha dut a terme el monitoratge de la situació.

Al llarg d'aquest any, en el disseny de les mesures i recomanacions preventives relacionades amb la covid-19 i dirigides als centres residencials de protecció de la infància i l'adolescència de Barcelona, la participació i la col·laboració amb altres organismes i administracions (ASP, DGAIA, CSB) han estat contínues, tant en el procés propi de la pandèmia inicial com en el procés de desescalada.

Ha estat important haver pogut canalitzar l'assignació del material informàtic (unes tauletes) ofert per l'Ajuntament de Barcelona perquè el conjunt d'infants i adolescents que resideixen en centres de protecció poguessin seguir les classes en línia, i ha esdevingut clau la detecció de necessitats de material EPI amb la coordinació i el seguiment en la seva distribució, alhora que es gestionaven les incidències.

Totes aquestes accions dirigides a promoure la seguretat i la prevenció en els centres de protecció, tant del personal que hi treballa com dels infants i adolescents que s'hi estan, no han implicat deixar de fer les tasques quotidianes de planificació, seguiment i avaluació, imprescindibles per a la bona marxa de l'acció educativa i la gestió dels centres.

Taula 13.2.3. Servei d'atenció a la infància i adolescència

Consorci de Serveis Socials de Barcelona, 2020

	2019	2020			% d'increment
		Nenes	Nens	Total	
Centres d'infància i adolescència gestionats	37	-	-	37	0,00
Infants i adolescents atesos en els serveis residencials ¹	1.231	601	467	1.068	-13,24
Centre d'acolliment (CA) i centres residencials d'acció educativa (CRAE) ²	1.132	567	417	984	-13,07
Cases d'infants	30	12	14	26	-13,33
CRAE per a infants amb discapacitat	23	10	14	24	4,35
Residència maternal ²	33	9	18	27	-18,18
Pis 16-18 anys ²	13	3	4	7	-46,15

1. Font: DGAIA. En cas que un infant o adolescent hagi entrat en dos recursos diferents durant l'any, se l'ha comptabilitzat dues vegades.

2. Font pròpia per l'elaboració de les dades 2019.

Servei d'atenció a joves

Al llarg de l'any 2020, el CSSBcn ha gestionat 28 recursos d'habitatge amb 119 places, de les quals 19 places són ocupades per noies en 6 recursos diferents. D'aquests 28 recursos i en virtut de l'última resolució d'emergència per atendre joves nouvinguts i nouvingudes, corresponent al mes de novembre del 2020, s'han obert 2 pisos nous, un d'ells per a noies amb 3 places.

Destaca el gran nombre de persones joves que, encara que no estan acollides en aquests recursos d'habitatge, són ateses pel conjunt de professionals referents del CSSBcn, fent l'acompanyament socioeducatiu imprescindible, en molts casos, per obtenir i mantenir la prestació econòmica establerta per a joves extutelats i extutelades, confeccionant i signant els plans de treball individuals que vinculen el jovent al servei i que justifiquen l'assignació a cadascú de manera personalitzada dels recursos d'habitatge, econòmics, socioeducatius i de qualsevol àmbit.

Convé remarcar, primer, l'esforç fet per estructures, recursos i professionals per adaptar-se a la situació de pandèmia provocada per la covid-19, especialment en el període de confinament, que ha permès mantenir en un nivell similar al de la població general les activitats formatives, laborals, socials i culturals dels i les joves. En segon lloc, i molt especialment, destaquen l'adaptació i la col·laboració dels mateixos joves per afrontar aquesta situació, cosa que ha fet possible la baixa incidència que la malaltia ha tingut, en general, en el jovent i en el conjunt de professionals.

Pel que fa a la Xarxa de Joves de Barcelona, cal fer ressaltar la continuïtat que han tingut els grups de treball dels diferents àmbits en què està organitzada. Producte d'aquesta continuïtat han estat els documents proposats, activitats i accions que els grups de Jurídic, Formació, Inserció i Habitatge han confeccionat o realitzat, i que ja ens ha permès o permetrà elaborar propostes innovadores, amb el valor afegit que significa estar concebuts i fets d'una manera col·laborativa, no només entre entitats d'iniciativa social, sinó entre aquestes i l'Administració.

En relació amb Dar Chabab, el projecte d'atenció diürna a adolescents i joves en situació de vulnerabilitat, destaca la ràpida adaptació a la situació de pandèmia, adequant el seu funcionament i atenció al tipus de població que atén, la situació d'emergència, i la necessitat de canvi metodològic i organitzatiu que han hagut d'incorporar. El resultat de tot això ha estat l'atenció d'un nombre molt important de joves, tant en la vessant assistencial (atenció de necessitats bàsiques) com en l'ambulatoria (diferents àmbits d'atenció especialitzada) i la integral (en els casos que ho requerien).

Taula 13.2.4. Atenció a joves vulnerables

Consorci de Serveis Socials de Barcelona, 2020

	2019	2020	% d'increment
Serveis residencials per a joves vulnerables	25	28	12,00
Places als serveis residencials	110	119	8,18
Joves atesos en els pisos del Consorci	160	157	-1,88
Noies	34	-	-
Nois	126	-	-
Joves atesos al centre Dar Chabab	98	398	306,12
Seguiment socioeducatiu	163	199	22,09

Servei d'atenció a les dones víctimes de violència masclista i a les seves famílies

Durant el 2020 el CSSBcn ha seguit gestionat 19 recursos residencials per a dones, on s'han atès 145 persones.

Donat que al 2019 es van posar en marxa 9 pisos nous, aquest 2020 havia de ser un any d'estabilització i consolidació del model del CSSBcn en el seguiment i la gestió dels recursos d'acollida per a víctimes de violència masclista. Malauradament, la situació de pandèmia, la instauració de l'estat d'alarma i el confinament domiciliari per a tots els serveis no essencials han impactat fortament tant en els recursos com en les vides de les dones i de les seves famílies.

El fet que durant tres mesos s'aturessin les entrades i sortides hauria d'haver repercutit en un nombre més baix d'atencions respecte a l'any anterior, però com que l'any passat alguns dels pisos no van començar a estar operatius fins al març, aquest any 2020 no es pot veure aquest augment.

El servei ha acompanyat els recursos residencials en la gestió i control de casos, ha fet el seguiment de les incidències derivades de l'emergència sanitària i ha actuat d'enllaç amb els serveis d'altres administracions per tal de donar una resposta coordinada.

Així mateix, el servei ha contribuït en la recollida de dades per poder conèixer amb detall la problemàtica i prendre les mesures necessàries per a la gestió de la crisi

Taula 13.2.5. Atenció a les dones i als seus fills i filles

Consorci de Serveis Socials de Barcelona, 2020

	2019					2020				
	Recursos	Places	Persones ateses			Recursos	Places	Persones ateses		
			D	H	Fills o filles			D	H	Fills o filles
Casa d'acollida per a dones víctimes de VM	1	27	25	0	29	1	27	21	0	27
Pisos per a dones víctimes de VM	7	34	19	0	17	7	34	24	0	25
Pisos per a dones víctimes de VM i amb consum de tòxics	3	12	26	0	3	3	12	16	0	2
Pisos per a dones víctimes de tràfic d'éssers humans	8	23	14	7	6	8	23	22	0	8

D = Dones, H = Homes, T = Total

Servei d'atenció a les persones amb discapacitat

El CSSBcn ha seguit gestionant 22 centres per a persones amb discapacitat, on se n'ha atès 630.

En relació amb el nombre de places als recursos residencials, hi ha hagut un augment de 7 places. En la resta de tipus de recursos no hi ha hagut cap increment de places.

Cal destacar que, per fer front a la pandèmia durant el 2020, s'han posat en marxa des de març i abril tres dispositius d'emergència per atendre persones amb discapacitat positives de covid-19, persones sospitoses de tenir covid-19 i persones amb necessitat d'aïllament per protocol.

El dispositiu d'emergència la Casa del Mar va estar dirigit directament pel Consorci de Serveis Socials de Barcelona, en coordinació amb l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat i amb el CAP Les Hortes, que va assumir la responsabilitat sanitària en relació amb la covid-19, i amb la contractació del personal d'atenció directa feta a través de l'entitat ASPROSEAT.

El segon dispositiu residencial d'emergència, Viladrosa, ha estat gestionat per la Fundació SOM VIA en coordinació amb el Consorci de Serveis Socials de Barcelona. I el tercer dispositiu ha estat el pis d'emergència Viladomat, finançat per l'IMPD, en el qual ha treballat l'equip de professionals del centre de dia Oràlia, centre propi del CSSBcn.

S'ha atès 223 persones en aquests tres dispositius d'emergència.

Durant l'any 2020, el servei ha centrat la seva actuació en la gestió de l'emergència sanitària, fet que ha generat un canvi i la plena adaptació del servei en els suports prestats i en l'acompanyament realitzat al conjunt de centres, equips tècnics i professionals que hi treballen.

En relació a les dades de la taula següent 13.2.6. **Atenció a persones amb discapacitat** la justificació de que els valors coincideixen pels anys 2019 i 2020 és que va haver poca rotació de persones en els recursos residencials i també en els diürns (són les mateixes persones ateses tant al 2019 com al 2020). L'altra factor, és que en el cas dels recursos residencials, en la majoria dels casos són habitacions dobles no mixtes.

D'altra banda també s'ha de tenir en compte, que tot i que al 2020 hi va haver un augment de places, va ser a finals d'any i donat aquest fet i el tema de la pandèmia, tot i l'augment de places no va haver un augment proporcional de persones ateses.

Taula 13.2.6. Atenció a persones amb discapacitat

Consorci de Serveis Socials de Barcelona, 2020

	2019					2020				
	Recursos	Places	Persones ateses			Recursos	Places	Persones ateses		
			D	H	T			D	H	T
Centres per a persones amb discapacitat gestionats	22	605	262	366	628	22	612	262	368	630
Residències	14	381	173	229	402	14	388	173	231	404
Llars residències	3	81	29	53	82	3	81	29	53	82
Centres diürns d'atenció especialitzada	3	42	12	31	43	3	42	12	31	43
Centres Ocupacionals	2	101	48	53	101	2	101	48	53	101

D = Dones, H = Homes, T = Total

Servei d'atenció a la gent gran, a la dependència i a la promoció de l'autonomia personal

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 any 2020 s'ha continuat amb la gestió dels expedients de dependència de persones que ingressen en residències de gent gran i llarga estada sociosanitària i altres tipologies de PIA assignades al CSSBcn; amb la gestió de la documentació relacionada i el manteniment de les dades de persones en les aplicacions pròpies i de la Generalitat; amb la gestió de la informació i la resta de documentació presentada; amb les respostes a la ciutadania, així com amb la resolució dels expedients pel pagament de les prestacions. I tot això s'ha fet conjuntament amb l'Ajuntament de Barcelona, que atén la gestió dels expedients de dependència de les persones que viuen al seu domicili, i amb els Serveis Territorials de Barcelona, que resolen els expedients de dependència de persones amb discapacitat i malaltia mental que viuen en residències i llars amb suport.

L'emergència sanitària ha afectat i ha condicionat en la seva totalitat les tasques desenvolupades pel servei, i també el seu funcionament i organització habituals.

El tancament de l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania va suposar la suspensió temporal excepcional de l'atenció presencial del 21 de març al 8 de juny.

La declaració de l'estat d'alarma va comportar l'aturada temporal en la gestió dels expedients de dependència, i l'equip d'atenció a persones en situació de dependència del CSSBcn es va dedicar íntegrament al seguiment telefònic diari de les residències de gent gran per ajudar els equips territorials responsables del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies (DTASF) i Salut a traslladar les necessitats dels centres.

A part del seguiment diari, també s'ha col·laborat amb l'Oficina de Residències mentre el DTASF completava els equips assignats als Serveis Territorials de Barcelona i la Regió Social de residències i centres de dia de gent gran.

Tot i l'adaptació i la dedicació íntegra de l'equip en la gestió de l'emergència sanitària, es van anar reprenent les tasques habituals del servei, i durant aquest any s'han aplicat millores com la posada en marxa del sistema de cita prèvia a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania, la implementació de l'Administració electrònica en totes les gestions de dependència i la implementació de nous sistemes de registre entre les administracions.

Des de l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania, l'any 2019 es va començar a posar a l'abast de les persones que es dirigeixen al CSSBcn de manera presencial uns qüestionaris de satisfacció, amb l'objectiu de recollir presencialment la satisfacció per l'atenció rebuda així com altres dades rellevants relatives al perfil de la persona atesa i el coneixement del CSSBcn. L'any 2020, degut a la situació d'alerta sanitària només s'han recollit qüestionaris durant els dos primers mesos de l'any, fins al tancament de l'atenció presencial el mes de març.

Entre gener i febrer del 2020, un total de 48 persones han respost el qüestionari de satisfacció.

La satisfacció general per l'atenció realitzada al Consorci de Serveis Socials és molt positiva, igual que la valoració pel tracte rebut, entès com a amabilitat, empatia i claredat en l'atenció. El 70% dels qüestionaris es valoren amb la màxima qualificació (10 sobre 10) i, pel que fa a les millors notes (10, 9 i 8), les respostes representen el 87% (42 dels 48 qüestionaris).

Com a contrapunt, hi ha dues respostes molt crítiques que suspenen el tracte i l'atenció rebuda.

La valoració positiva és coherent amb la visió també correcta sobre el temps d'espera i la resolució de tràmits. D'aquesta manera, en els 48 qüestionaris obtinguts, es recull la valoració positiva per haver pogut resoldre el tràmit que venien a gestionar les 6 respostes negatives sobre la resolució del tràmit adueixen principalment a la falta de documentació.

Per al 2021, el Servei d'Atenció a la Ciutadania té previst iniciar un pla per millorar l'obtenció d'informació sobre la satisfacció del servei, així com impulsar el sistema de queixes i suggeriments per part de ciutadania i professionals.

Taula 13.2.7. Atenció a la gent gran, a la dependència i a la promoció de l'autonomia personal Consorci de Serveis Socials de Barcelona, 2020

	2019	2020	% d'increment
Atencions prestades al Servei d'Informació ¹	26.398	12.566	-52,40
Sol·licituds registrades ²	13.140	7.431	-43,45
Dones	-	4.377	-
Homes	-	3.054	-
Valoracions realitzades ²	11.918	8.621	-27,66
Plans individuals d'atenció (PIA) desplecats pel Consorci	5.168	4.931	-4,59

1. Font: Aplicació GDAP-CSSBcn.

2. Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

Serveis d'atenció a les persones amb drogodependències

El Consorci ha seguit gestionant durant el 2020 la comunitat terapèutica Can Puig.

Aquest 2020 es caracteritza pel gran impacte de la pandèmia en l'activitat diària i en la metodologia de treball de la comunitat terapèutica.

S'ha atès a la comunitat terapèutica 66 persones, tots homes, i hi ha hagut 44 sortides del recurs, 21 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 2020 és del 47,72%.

Durant la primera onada es van aturar les derivacions dels centres d'atenció i seguiment de les drogodependències a la comunitat terapèutica, i això ha implicat una disminució notable de les persones ateses respecte a exercicis anteriors.

Aquest any, el percentatge de famílies de les persones usuàries que participen en els programes de rehabilitació de la comunitat terapèutica ha estat del 56,06%.

Taula 13.2.8. Atenció a persones en situació de drogodependència Consorci de Serveis Socials de Barcelona, 2020

	2019	2020	% d'increment
Centres gestionats	1	1	0,00
Persones ateses en els serveis del Consorci	90	66	-26,67

Tramitació de documentació

L'Assessoria Jurídica del Consorci ha seguit gestionant els tràmits per documentar la totalitat d'infants i adolescents estrangers i estrangeres que estan sota la tutela de la Direcció General d'Atenció a la

Infància i l'Adolescència (DGAIA) de la província de Barcelona, i realitzant la tramitació de les renovacions del permís de residència per a joves majors d'edat extutelats i extutelades.

La gestió de la tramitació de la documentació implica diverses tasques, la majoria de les quals en aquest 2020 s'han hagut d'adaptar i fer en línia.

El servei també ofereix assessoria jurídica a joves en situació de vulnerabilitat majors d'edat, així com a professionals de diversos recursos del sistema de protecció en relació amb les gestions per tramitar la documentació administrativa.

Durant el 2020 s'ha detectat un augment de les consultes al personal tècnic del servei, la majoria de les quals relacionades amb la incertesa dels terminis provocada per la situació d'emergència sanitària.

Pel que fa a les renovacions del permís de residència de la gent jove, l'aplicació del criteri restrictiu a partir de la interpretació de dues sentències del Tribunal Suprem ha comportat un canvi, ja que fins aquest any no s'havia aplicat.

Aquesta interpretació dificulta o impossibilita als i les joves la renovació del permís de residència, ja que només ho podran fer en el cas que treballin pel seu compte.

Aquest fet posa en crisi tot el sistema i ha allargat els procediments amb la interposició de tot tipus de recursos.

Actualment la qüestió encara està per resoldre, malgrat els esforços en reunions i les propostes fetes arribar a l'Administració de l'Estat.

No obstant això, l'any 2020, fruit de la coordinació amb la Subdelegació del Govern, també s'han assolit millores respecte a la tramitació de la documentació, específicament en la de les exempcions al permís de treball.

Les autoritzacions de residència tramitades a partir d'aquest canvi normatiu habiliten a treballar el jove d'entre 16 i 18 anys de manera automàtica. Per altra part, les residències inicials que es tramiten per a joves que es troben en edat de treballar, es resolen sense esperar els 9 mesos que fins ara s'esperava des de que estaven tutelats, per tal d'afavorir l'entrada el mes aviat possible al món laboral.

A continuació es presenta l'evolució del volum total de tramitacions gestionades pel servei l'any 2020, que s'eleva a **1.522**.

Taula 13.2.9. Tramitació de documentació

Consorci de Serveis Socials de Barcelona, 2020

	2019			2020			% d'increment
	D	H	T	D	H	T	
Tramitacions per a persones tutelades							
Permis de residència inicial	83	918	1.001	61	646	707	-29,37
Renovació del permís de residència	42	197	239	37	317	354	48,12
Excepcions del permís de treball	2	87	89	4	57	61	-31,46
Autorització 09	2	87	89	0	2	2	-97,75
Cèdula	25	62	87	13	55	68	-21,84
Passaport	0	0	0	1	1	2	-
Tramitacions per a joves majors d'edat en situació de vulnerabilitat							
Renovació del permís de residència	6	180	186	21	241	262	40,86
Modificacions a residència i treball	0	23	23	0	36	36	56,52
Recursos	0	8	8	0	0	0	-100,00
Circumstàncies excepcionals	0	82	82	0	0	0	-100,00
Residència per malaltia sobtevinguda	0	1	1	0	0	0	-100,00
Cèdula	0	0	0	3	27	30	-

D = Dones, H = Homes, T = Total

■ Actuacions i esdeveniments rellevants

Com a esdeveniments més rellevants d'aquest 2020 es destaquen els següents:

- Coordinació amb les administracions de l'àmbit social i sanitari per a la gestió de l'emergència sanitària. Presència del CSSBcn a l'Oficina de Residències.
- Posada en marxa de tres dispositius d'emergència, un gestionat pel CSSBcn
- Tancament de l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania del 21 de març al 8 de juny.
- Implementació del teletreball al centre d'estructura.
- Adhesió del CSSBcn al VI Conveni col·lectiu únic d'àmbit de Catalunya del personal laboral de la Generalitat de Catalunya.
- Elaboració i aprovació del Pla d'igualtat del CSSBcn.
- Aprovació del Protocol per a la prevenció, detecció, actuació i resolució de situacions d'assetjament.
- Implementació del sistema de cita prèvia a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania.
- Implementació de l'Administració electrònica en totes les gestions de dependència.

■ Reptes de futur per al 2021

- Dur a terme un procés de reflexió estratègica del CSSBcn que es concreti en el nou pla director a partir de l'avaluació del Pla director 2017-2021.
- Seguir promovent la gestió interna de l'organització mitjançant la implementació d'una cultura de treball per objectius.
- Apropar més el Consorci a les entitats socials gestores dels serveis socials especialitzats per tal de vetllar per la qualitat dels serveis.
- Iniciar la implementació del Pla d'igualtat.
- Detectar i atendre possibles noves necessitats sorgides arran de la crisi sanitària iniciada el 2020 amb la covid-19.

Joan Uribe Vilarrodona

Gerent del Consorci de Serveis Socials de Barcelona

Taula 13.2.10. Indicadors de producció dels serveis

Consorci de Serveis Socials de Barcelona, 2020

	2016	2017	2018	2019	2020	% d'increment 2016-2020
Atenció a la infància i l'adolescència						
Infants i adolescents atesos en els serveis residencials	1.363	1.541	1.325	1.231	1.068	-21,64
Atenció a joves en situació de vulnerabilitat						
Joves atesos en els pisos del Consorci	42	47	156	160	157	273,81
Joves atesos al centre Dar Chabab	-	64	63	98	398	521,88
Seguiment socioeducatiu	-	-	-	163	199	22,09
Atenció a les dones i als seus fills i filles						
Persones ateses als serveis d'atenció a les dones	87	71	112	146	145	66,67
Atenció a les persones amb discapacitat						
Persones ateses en centres de dia i residencials	446	465	461	628	630	41,26
Suport a l'autonomia personal i atenció a la dependència						
Persones ateses al Servei d'Informació	49.845	51.305	47.307	26.398	12.566	-74,79
Sol·licituds registrades	11.404	11.486	13.969	13.140	7.431	-34,84
Valoracions realitzades	9.652	11.539	11.482	11.918	8.621	-10,68
PIA desplegats pel Consorci	5.353	6.813	6.351	5.168	4.931	-7,88
Atenció a les persones amb drogodependència						
Persones ateses	95	99	92	90	66	-30,53

Els indicadors que no tenen disponible el valor del 2016 fan la comparativa d'increment amb el primer valor disponible.

13.3. Consorci de l'Habitatge

■ 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 13.3.1. Liquidació del pressupost

Consorci de l'Habitatge de Barcelona, 2020

Despeses (obligacions)	(€)	%
A entitats dependents de l'Ajuntament de Barcelona	6.779.813,10	8,93
Transferències corrents i de capital per subvencions i ajuts	7.819.171,52	10,30
Altres despeses i transferències	23.343.582,45	30,76
Romanents	37.942.567,07	50,00
Total	75.885.134,14	100,00
Ingressos (drets reconeguts)		
Ajuntament de Barcelona	12.802.564,00	44,93
Generalitat de Catalunya	5.246.000,00	18,41
Altres ingressos financers	4.510,92	0,02
Institut Municipal del Paisatge Urbà i la Qualitat de Vida (IMPUQV)	4.000.000,00	14,04
Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)	0,00	0,00
Altres reintegraments d'operacions corrents	43.707,98	0,15
Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB)	730.409,74	2,56
Agència de l'Habitatge de Catalunya	5.664.825,30	19,88
Total	28.492.017,94	100,00

■ 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 2020 el web www.consorciohabitatgebcn.cat ha rebut 309.649 visites.

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 l'espai web <https://habitatge.barcelona> que engloba 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, de promoció i d'anàlisi.

Al 2020 el Consell ha hagut d'adaptar-se a la situació creada per la covid-19. El confinament i la impossibilitat de fer reunions presencials han marcat el ritme i l'eficàcia del Consell: hem hagut d'adaptar-nos i desenvolupar la nostra feina de manera telemàtica. Però també s'han obert nous reptes que s'han anat desenvolupant i que hem dut a terme amb una participació entre normal i alta. És el cas del nou Grup de Treball del Decàleg per al Dret a l'Habitatge, el qual s'ha creat de nou i ha fet un paper aglutinador de les entitats del Consell davant el repte de les necessitats agreujades per la covid-19.

D'altra banda, hem avançat en l'aprovació del nou Reglament, un procés que ha estat aturat durant bona part de l'any: s'ha aprovat per la Junta del Consorci de l'Habitatge, s'ha publicat al BOPB i se n'ha iniciat l'exposició pública: durant el 2021 s'haurà de publicar al DOGC i entrarà ja plenament en funcionament. Tot i això, i un cop aprovat pel Consell el 2019, s'ha anat desenvolupant en tot allò que no fos contradictori en l'anterior i d'aquesta manera s'ha pogut anar avançant en el seu desplegament.

Respecte als grups de treball (GT) d'aquest Consell, aquest any han estat operatius els següents: GT de Pobresa Energètica, GT de Producció Industrial d'Habitatge Sostenible, GT d'Expulsió de Veïns, GT de Taula d'Habitatge Cooperatiu, GT del Decàleg per al Dret a l'habitatge i GT del Consell Sectorial d'Habitatge de Ciutat Vella. D'altra banda, s'han celebrat dues comissions permanents i el ple s'ha hagut de posposar per a principis del 2021.

Han participat 334 persones en els diferents grups de treball i reunions organitzats pel Consell durant l'any 2020.

■ Francisco Javier Burón Cuadrado

Gerent del Consorci de l'Habitatge de Barcelona



14. Equipaments i serveis



14. Equipaments i serveis

Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI

La seu de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI inclou 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 Municipal 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 els i 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 disposa d'onze equipaments distribuïts en 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 pel 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 tres espais per fer-hi 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 en l'àmbit de districte, gestionat pel Departament de Joventut.

És un servei municipal que, mitjançant atenció personalitzada i gratuïta, informa, orienta i assessora els i les joves del districte de Nou Barris en els àmbits d'interès juvenil.

Centre per a famílies amb fills i filles adolescents. Sant Antoni Maria Claret, 64

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. L’any 2020 hi ha nou punts en diferents districtes.

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 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 2020 hi ha 81 punts JIP.

Dedeauna

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 laborals. Al 2020 hi ha dos punts d’atenció.

Sales d’estudi

Les sales d’estudi són espais de treball adaptats per a la concentració i l’estudi. Hi ha dos tipus 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.

Departament d'Atenció i Acolliment per Violència Masclista

Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA)

És un servei ambulatori d'àmbit de ciutat, de titularitat municipal, d'atenció específica a persones víctimes de situacions de violència masclista.

Horari del servei

- Atenció presencial general: cal concertar cita prèvia al telèfon 900 922 357 (telèfon gratuït), de dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 hores, i de dilluns a dijous, de 16.00 a 19.00 hores, al carrer de Marie Curie, 16.
- Atenció presencial d'urgència, de dilluns a divendres, de 9.00 a 13.00 hores, sense cita prèvia, al carrer de Marie Curie, 16.
- També es pot contactar amb el servei enviant un correu electrònic a sara@bcn.cat.

Fora de l'horari d'atenció del SARA us podeu adreçar al Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB), al telèfon 900 703 030, del carrer de la Llacuna, 25. Ofereix atenció les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.

SARA Jove

Ofereix atenció ambulatoria específica a joves d'entre 12 i 17 anys víctimes de situacions de violència masclista.

Horari del servei

- Atenció presencial general: cal concertar cita prèvia al telèfon 932 915 959, de dilluns a divendres, de 9.00 a 15.00 hores, al carrer de Marie Curie, 16.

Fora de l'horari d'atenció del SARA us podeu adreçar al Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB), al telèfon 900 703 030, del carrer de la Llacuna, 25. Ofereix atenció les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.

També es pot contactar amb el servei enviant un correu electrònic a sara.jove@bcn.cat.

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 o filles de qualsevol edat i altres persones dependents, en funcionament 24 hores al dia i 365 dies l'any.

L'accés és per derivació.

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 els 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.

Horari del servei

- Al telèfon 933 491 610, de dilluns a dijous, de 9.00 a 14.00 hores i de 15.00 a 20.00 hores, i divendres, de 9.00 a 15.00 hores, a l'avinguda del Marquès de l'Argentera, 22.
- L'adreça electrònica de contacte és: sah@bcn.cat.

SAH Jove

Dirigit a nois d'entre 12 i 17 anys que mantenen o han mantingut relacions abusives de parella i volen assolir relacions més respectuoses i igualitàries.

Horari del servei

- Al telèfon 933 491 610, de dilluns a dijous, de 9.00 a 14.00 hores i de 15.00 a 20.00 hores, i divendres, de 9.00 a 15.00 hores.
- L'adreça electrònica de contacte és sah_joves@bcn.cat.

Unitat contra el Tràfic d'Éssers Humans amb finalitat d'explotació sexual (UTEH).

Abordatge del tràfic d'èssers 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'èssers humans (VTEH) detectades a Barcelona.

- Al telèfon d'urgències 900 105 090 de la Policia Nacional (brigada contra el tràfic d'èssers humans). L'adreça electrònica de contacte és unitatTEH@bcn.cat.

Departament d'Informació i Atenció a les Dones

Punts d'informació i Atenció a les Dones (PIAD)

Els PIAD són un servei de proximitat d'àmbit territorial que ofereix a les dones i a les adolescents informació, orientació i atenció individual, grupal i comunitària amb l'objectiu d'afavorir processos de presa de consciència i empoderament per millorar les estratègies i els recursos propis per fer front a les situacions vitals i socials, i millorar les relacions amb altres persones.

La ciutat disposa de deu PIAD, un per districte, i el PIAD de Nou Barris té un espai d'atenció a la Zona Nord.

Horari del servei

- El servei funciona a través de cita prèvia trucant al telèfon gratuït 900 922 357, de dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 hores, i de dilluns a dijous, de 16.00 a 19.00 hores.

Departament de Promoció dels Drets de les Dones i LGTBI

Centre LGTBI de Barcelona

El Centre LGTBI de Barcelona és l'equipament de referència en temàtica LGTBI (lesbianes, gais, trans, bisexuals i intersexuals). La comunitat LGTBI i la resta de la ciutadania disposen d'un equipament públic transversal des d'on s'ofereix un ampli catàleg de serveis d'informació, orientació i atenció directa, en coordinació amb les entitats i les diverses administracions.

A més, el centre desenvolupa un programa cultural, d'acció comunitària i sensibilització obert a tota la societat, i que complementa les activitats que promouen les diverses entitats que fan ús d'aquest equipament de manera permanent o puntual. El Centre LGTBI de Barcelona esdevé, així, un punt de trobada, reflexió i visibilitat sobre la diversitat sexual i de gènere.

Horari del servei

- Al telèfon 938 805 111, dilluns, de 16.00 a 20.00 hores, i de dimarts a divendres, de 10.00 a 14.00 hores i de 16.00 a 20.00 hores; al carrer del Comte Borrell, 22. Les adreces electròniques de contacte són info@centrelgtbibcn.org i comunicacio@centrelgtbibcn.org.
- Cal demanar cita prèvia per fer ús dels serveis d'atenció.

Agència per l'Abordatge Integral del Treball Sexual (ABITS)

Servei d'Atenció Socioeducativa (SAS)

És un servei que l'Ajuntament posa a disposició de les dones i persones trans que exerceixen treball sexual, especialment les que ofereixen i negocien els serveis a la via pública, sense discriminació per l'edat, estat de salut física i mental, diversitat funcional, situació legal, orientació sexual, procedència i situació administrativa. És un servei interdisciplinari que ofereix atenció al medi obert i a l'oficina en l'àmbit social, jurídic i psicològic.

Horari del servei

- Al telèfon 932 564 456, al carrer de València, 344, entl., i per mitjà de l'adreça electrònica abits@bcn.cat.

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 una 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 la primera atenció al ciutadà.
- Avaluar les situacions de necessitat.
- Oferir informació i assessorament en relació amb els drets i els recursos socials.
- Dissenyar programes individuals d'atenció per a persones dependents.
- Prestar serveis d'ajuda a domicili, teleassistència i suport.
- Prestar serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents.
- Promoure la inserció social, laboral i educativa dels usuaris i usuàries.
- 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

L'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. **L'Antiga Esquerra de l'Eixample**. Mallorca, 219, 2n

Sants-Montjuïc

12. **Poble Sec**. Roser, 15
13. **Cotxeres de Sants**. Pas Frutuós Gelabert, 2
14. **Numància**. Numància, 7-13
15. **La Marina**. Pg. Zona Franca, 185

Les Corts

16. **Les Corts**. C. 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**. Sargelet, 2
21. **La Vila de Gràcia**. Pl. 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.** Rbla. Prim, 87-89, 2a
- 37. **El Clot-Camp de l'Arpa.** Corunya, 5-7
- 38. **Poblenou.** Pl. Josep M. Huertas Claveria, 1
- 39. **Sant Martí- Verneda.** Pl. Eduard Torroja, 17
- 40. **El Parc- Vila Olímpica.** Buenaventura Muñoz, 21, 3a

Departament per a la Cobertura de les Necessitats Bàsiques

Serveis i 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 grans en situació de fragilitat.

Destinat a persones de més de 65 anys que requereixen suport per cobrir les necessitats d'una alimentació adequada dietèticament o nutricionalment i d'un espai relacional acollidor facilitador de vincles d'amistat i de connexió amb la comunitat. Excepcionalment, hi 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 dietèticament o nutricionalment de la gent gran atesa.

Ciutat Vella

- 1. **CGG Comerç,** Rec, 23-25
- 2. **CGG Pati Llimona,** Correu Vell, 5
- 3. **CGG Tarradellas,** pl. Caramelles, 3
- 4. **CGG Trueta,** Reina Amàlia, 31

L'Eixample

5. **CGG Sagrada Família**, Mallorca, 425-433
6. **CGG Residència Fort Pienc**, Sardenya, 139
7. **CGC Esquerra Eixample**, Roselló, 78, 78-80
8. **CGC Sant Antoni**, Compte Borrell, 44-46

Sants-Montjuïc

9. **CGC La Capa**, Alts Forns, 82-86
10. **Murillo**, Murillo, 16
11. **Residència Josep Miracle**, Pl. Bonet i Moixí, 1
12. **Canpedró**, Sant Crist, 13

Les Corts

13. **CGG Can Novell**, Figols, 23-25

Sarrià-Sant Gervasi

14. **CGG Can Castelló**, Castelló, 1-7

Gràcia

15. **Memory Col**, Perill, 6
16. **CC La Sedeta**, Sicília, 321
17. **Tradicionàrius**, Trav. Sant Antoni, 6
18. **CC El Coll**, Aldea, 15-17

Horta-Guinardó

19. **CGG Baix Guinardó**, Marina, 380,

Nou Barris

20. **Apartaments tutelats Pau Casals**, Juan Ramón Jiménez, 4-6
21. **CGG Turó de la Peira**, Doctor Pi i Molist, 39

Sant Andreu

22. **CGG Navas**, Capella, 14
23. **CGG Bon Pastor**, Alfarràs, 30-38
24. **CGG Mossèn Clapés**, Gran de Sant Andreu, 467

Sant Martí

25. **CGG Joan Maragall**, Bermejo, 1-5
26. **CGG Taulat-Can Saladrigas**, Lull, 214-216
27. **CGG Verneda Alta**, Via Trajana, 20
28. **CGG Joan Casanelles**, Concili de Trent, 35
29. **CGG Ca l'Isidret**, Josep Pla, 174

Direcció de Serveis d'Intervenció Social a Grups Poblacionals Vulnerables Departament d'Atenció Social a la Infància i Família.

Equips d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA)

La ciutat disposa de dotze equips d'atenció a la infància i 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**. Pl. 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.** (Dues dependències) Vidal i Guasch, 76 i Deià, 28
- 12. **EAIA Sant Andreu.** Pg. Torres i Bages, 135-137
- 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 i l'adquisició d'aprenentatges bàsics i compensi 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

L'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
- 21. **Centre Diari Associació Juvenil Tronada.** Carrer de Beret, 83

Sant Andreu

- 22. **Parròquia Sant Joan Bosco (CO Don Bosco).** Pl. Ferran Reyes, 2
- 23. **Fundació Trinijove (CO Neus Puig).** Pare Pérez del Pulgar, 17
- 24. **Fundació Privada Cel (CO Cel).** Pg. Enric Sanchis,
- 25. **Fundació Privada Cel (Centre Adolescents).** Carrer de Bellmunt 2

Sant Martí

- 26. **CO Adolescents del Besòs. Casal dels Infants.** Institut Besòs
- 27. **CO Municipal Sant Martí.** Huelva, 36
- 28. **Centre Socioeducatiu Poblenou.** Pere IV, 398, baixos

- 1. **Centre Diari Associació Juvenil Tronada a Nou Barris.** Carrer de 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 (SFC). Ca l'Alegre de Dalt, 5, 2a planta

L'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.** Sardanya, 139-147 (30 places)

Habitatges amb serveis per a gent gran

Són habitatges de 40 m² adreçats a persones més grans 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 per als 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 (CHB), 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)

L'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. 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 disposen del 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 persones grans o persones amb dependència i/o discapacitat que viuen a Barcelona, i 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 (24 hores al dia i 365 dies 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
14. **Cal Muns.** Gavà, 70-72
15. **Maria Feixa.** Duana, 4

Centres de dia

16. **Centre de Dia Meridiana.** Av. Meridiana, 197, baixos.
17. **Centre de Dia Poble-Sec.** Font Honrada, 8
18. **Centre de Dia Zona Franca.** Carrer número 60 de la Zona Franca, 9
19. **Centre de Dia Nou Barris.** Marie Curie, 20
20. **Centre de Dia Horta.** Camí de l'Església, 3
21. **Centre de Dia Santa Lluïsa de Marillac.** Sant Carles, 33.

Equipaments d'higiene i rober

22. **Servei d'Higiene Meridiana.** Av. Meridiana, 197
23. **Servei d'Higiene Horta.** Camí de l'Església, 3
24. **Servei d'Higiene Poble-Sec.** Font Honrada, 8
25. **Servei Higiene Nou Barris.** Marie Curie, 20

Serveis d'alimentació

26. **Menjador Social Navas.** Av. Meridiana, 238-240, baixos
27. **Menjador Social Paral·lel.** Av. Paral·lel, 97
28. **Equipament Integral Horta.** Camí de l'Església, 3
29. **Menjador Social Poble-Sec.** Font Honrada, 8, 3r
30. **Menjador Social Nou Barris.** Marie Curie, 20
31. **Menjador Social Zona Franca.** Carrer 60 de la Zona Franca, 9
32. **Menjador Social Meridiana.** Av. Meridiana, 197
33. **Menjador Social La Terrasetta.** Fraternalitat, 40
34. **Menjador Social PRISBA.** Cecs de Sant Cugat, 1
35. **Menjador Social Santa Lluïsa de Marillac.** Sant Carles, 33
36. **Menjador Social Sant Rafael.** Pg. Vall d'Hebron, 107-117
37. **Menjador Social Emaús.** Comte Borrell, 307
38. **Menjador Social Canpedró.** Sant Crist, 13
39. **Menjador Social Les Corts.** Equador, 51
40. **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 llar” (*Housing First*)
- 15 places Housing First RAIS (Hàbitat)

Departament d’Urgències i Emergències i d’Intervenció a l’Espai Públic

Departament d’Intervenció Social a l’Espai Públic

Serveis d’Inserció Social (SIS)

1. **SIS. Serveis d’Inserció Social.** C. 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

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’Acol·liment 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, la detecció, el diagnòstic i el 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). València, 344

L'EAL és un servei d'inserció laboral en el mercat ordinari que 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 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. 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

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



15. Directoris webs i enllaços d'interès



15. 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 de dependència	www.barcelona.cat/lleiautonomiapersonal
B-MINCOME	www.barcelona.cat/bmincome
Les meves ajudes (simulador social)	www.barcelona.cat/lesmevesajudes
Educació econòmica (edEc)	www.barcelona.cat/educacioeconomica
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/
100% Estiu	www.barcelona.cat/100x100estiu
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 d'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/craij
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 d'inclusió social	www.barcelona.cat/plainclusiosocial
Premis Montserrat Roig	www.barcelona.cat/premis-montserrat-roig
Salut	
Sanitat i Salut	www.barcelona.cat/salut
Barcelona Ciutat Cuidadora	www.barcelona.cat/ciutatcuidadora
Observatori de Salut	www.barcelona.cat/observatorisalut
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

Immigració i Ciutat Refugi

Nova ciutadania	www.barcelona.cat/novaciutadania
Barcelona, ciutat refugi	www.barcelona.cat/ciutatrefugi
Umbral	www.barcelonal.cat/umbral
Censa't	www.barcelona.cat/censat

Drets de ciutadania

Drets de ciutadania i diversitat	www.barcelona.cat/dretsidiversitat
Barcelona 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 de sol·licitants d'habitatge protegit (RSHPOB)	www.barcelona.cat/registrehabitatgebcn

Altres organismes consorciats

Agència de Salut Pública de Barcelona	www.aspb.cat
ConSORCI de l'Habitatge de Barcelona	www.barcelona.cat/consorcihabitatge
Borsa d'Habitatges de Lloguer de Barcelona	http://habitatge.barcelona/borsa-pisos/
Consell de l'Habitatge de Barcelona	http://habitatge.barcelona/consell-habitatge/
ConSORCI 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
www.barcelona.cat/innovaciosocial
www.barcelona.cat/centrelgtbi
www.barcelona.cat/prevencionsuicidi
www.barcelona.cat/soledat
www.barcelona.cat/cabasemocional
www.barcelona.cat/caaj
www.barcelona.cat/puntsjip