

Memòria 2014  
Àrea de Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports

# BCN





**MEMÒRIA 2014**  
**ÀREA DE QUALITAT DE VIDA,**  
**IGUALTAT I ESPORTS**

## **Consell de Direcció de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports, 2014**

**Xavier Amador**, director de Relacions Institucionals  
**Teresa Batet**, gerent de l'Institut Barcelona Esports  
**Àngels Canals**, gerent de l'Institut Municipal de Serveis Socials  
**M. Glòria Figuerola**, directora executiva de Qualitat de Vida i Igualtat  
**Ramón Lamiel**, gerent de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat  
**Àlex Masllorens**, assessor de la Gerència  
**Àngel Miret**, gerent de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports  
**Josep M. Miró**, director de Projectes d'Innovació Social  
**Jordi Tolrà**, assessor de la Gerència  
**Josep Villarreal**, director de Serveis d'Estratègia i Innovació

## **Equip de coordinació de la memòria**

**Maria Nieves Arranz**, cap del Departament d'Administració i Personal  
**Rosario Borda**, Institut Municipal de Persones amb Discapacitat  
**Montserrat Calvo**, directora del Programa de Temps i Qualitat de Vida  
**Conrad Casas**, gerent de l'Agència de Salut Pública de Barcelona  
**Carmina Català**, cap del Departament de Planificació i Processos  
**Antonio Garcia Salanova**, cap del Departament d'Infraestructures i Equipaments  
**Maria Gas**, directora de Serveis d'Equitat Social i Salut  
**Núria Gilabert**, cap del Departament de Serveis Jurídics  
**Josep Gómez**, cap del Departament de Recerca i Coneixement  
**Bárbara Ana Melenchón**, directora del Programa de Dona  
**Josep Ramon Morell**, director del Programa d'Adolescència i Joventut  
**Martí Niubó**, Institut Barcelona Esports  
**Magda Orozco**, cap del Departament de Comunicació  
**Emília Pallàs**, cap del Departament de Participació Social  
**Josep Pere**, gerent del Consorci de Serveis Socials  
**Núria Postico**, responsable d'Arxiu i Gestió Documental  
**Josep M. Queralt**, director del Programa de Drets Civils  
**Carmen Rueda**, cap del Departament de Gestió de Sistemes d'Informació  
**Ramon Sanahuja**, director de Serveis d'Immigració i Interculturalitat  
**Jordi Sánchez**, director de Serveis de Família i Serveis Socials  
**Núria Serra**, cap del Departament d'Acció Comunitària  
**Pilar Solanes**, directora del Programa de Salut  
**Eladi Torres**, Institut Municipal de Serveis Socials

Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports

### **Coordinació de l'edició**

Cristòfol Collado, Txus Molar  
Departament de Recerca i Coneixement

### **Fotografies de coberta**

Oleg Zaslavsky, Shutterstock i Istockphoto

1a edició: abril 2015

Amb aquesta memòria presentem un any, com sempre intens, de treballs socials i tanquem un cicle. Un mandat marcat per la crisi social i econòmica durant el qual hem fet progressar la tasca de suport a les persones vulnerables, fins a fer que els nostres ciutadans tinguin un espai de suport propi, més desenvolupat que el del nostre entorn, i un espai que és model de referència.

M'agradaria destacar el progrés aconseguit en l'Acord Ciutadà, com a espai per compartir compromís i acció de suport amb les entitats socials, cosa que ens permet multiplicar la nostra acció. També vull, en aquesta primera reflexió, reconèixer el treball intens i renovat dels col·lectius que configuren l'Àrea. Aquestes pàgines són el testimoni més fidel de la seva mètrica. Hem millorat i progressat en tots els paràmetres i hem aconseguit, finalment, cobrir la pràctica totalitat del nostre programa.

Ens cal mantenir aquest ritme per afrontar el repte de la vulnerabilitat actual i treballar per un futur millor. Aquesta ha estat la nostra fita i la nostra obsessió.

La perspectiva sistemàtica i completa del conjunt de les accions que realitzen els diferents departaments de l'Àrea, i dels Instituts que hi estan adscrits, ofereix una visió operativa clara de la dimensió real de l'acció de suport social de l'Ajuntament de Barcelona, de la seva implicació amb el teixit social de la ciutat, de l'extensió dels seus serveis a través de nombroses entitats socials, de l'empenta innovadora de les seves accions, de la seva voluntat de lideratge i capitalitat, i del prestigi que les seves accions i projectes tenen en l'escenari internacional.

Vull palesar que, conjuntament amb la consolidació de totes les línies d'acció social, hem intensificat els programes en habitatge social, en alimentació, en suport a famílies amb infants i en treball protegit. Vull destacar l'impuls a la participació de les diferents entitats i associacions en la planificació i seguiment de polítiques socials, en l'orientació general a l'acció de govern i en la seva implicació en el desplegament del Pla d'Inclusió i de l'estratègia compartida.

Vull destacar l'impuls a la gestió de les activitats esportives i la seva orientació com a font de formació de valors socials i d'inclusió, tot mantenint l'esforç que hem fet i estem fent per organitzar esdeveniments esportius de rellevància internacional. I ho hem fet aconseguint ser un referent internacional per la nostra capacitat organitzativa i de mobilització de persones voluntàries i de participació.

I ho fem amb convicció i amb tots els elements al nostre abast. Potenciant, tanmateix, la formació dels nostres tècnics i tècniques, i la de les entitats, amb un clar compromís per crear i compartir coneixement, amb vocació de compartir les bones pràctiques i amb criteris de transparència i de permeabilitat.

Aquest conjunt d'activitats constitueix un exemple notable de coherència i de dedicació. Vull, amb el meu agraïment, comprometre des d'aquesta reflexió el conjunt de treballadors i treballadores de l'Àrea i del Sector a continuar treballant fins a convertir Barcelona en un referent en l'atenció a les persones i en una avantguarda de les estratègies i les accions per a la integració de les persones vulnerables. Els resultats aconseguits aquest any, i els de tot el període, són la prova de la nostra voluntat de servei.

**Maite Fandos**

Tinent d'alcalde de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports



Aquesta memòria d'activitats de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports de l'any 2014 presenta, de forma detallada, l'activitat de les diferents unitats i entitats que la componen. Amb això es completa la presentació sistemàtica de la feina feta al llarg dels quatre darrers anys, un mandat marcat principalment per una crisi de dimensions molt profundes i per la voluntat de l'Ajuntament de Barcelona de mantenir la qualitat de vida dels ciutadans i ciutadanes i de donar respostes pràctiques i reals a les situacions de precarietat i de vulnerabilitat que s'han produït.

Aquest és un document de consulta, amb referències numèriques i qualitatives, que intenta reflectir l'esforç i la dedicació de centenars de treballadors públics compromesos amb l'objectiu de fer de Barcelona un lloc de referència en qualitat de vida i en justícia social.

És la nostra cita anual per presentar-nos a la ciutadania i per mesurar i avaluar la part de l'acció executiva del govern de la ciutat que funcionalment ens correspon. També de valorar la feina que hem desenvolupat com a govern de la ciutat en la lluita contra l'exclusió social.

La nostra actuació, l'atenció a les persones, i en especial a aquelles més vulnerables, s'emmarca en una de les principals orientacions estratègiques de la política municipal en l'actual mandat: fer créixer l'economia de la ciutat i aconseguir més equitat. Aquest principi és i ha estat el nostre motor i la darrera raó per la qual cada dia treballam amb convicció, desplegant una estructura molt complexa, força desconeguda, tenaç i compromesa que fa que la vida de milers de persones de la nostra ciutat sigui més confortable i més digna. El millor actiu amb què comptem és el capital social que conformen els treballadors i treballadores municipals.

En aquest punt, cal destacar la contundència amb què el govern de la ciutat ha continuat dotant de recursos l'Àrea, augmentant el pressupost any rere any, per reforçar els programes que donen resposta a necessitats bàsiques de la població.

L'Àrea ha posat en marxa programes innovadors de naturalesa estructural com el Decret de Contractació Responsable, el programa Làbora i l'acord bàsic per a l'aplicació de clàusules socials, els quals suposen un impuls rellevant per a la contractació de persones de difícil inserció laboral; el programa Vincles, que intenta pal·liar la solitud que poden provocar l'envelliment o algunes situacions d'exclusió; els nous centres de distribució solidària d'aliments; l'estratègia de dinamització per a la Franja Besòs...

També vull posar de relleu l'esforç que s'ha dut a terme per concretar les estratègies col·laboratives que, en el marc de l'Acord Ciutadà, han posat les bases per a un gran compromís amb el conjunt d'entitats i xarxes d'acció social que dia rere dia despleguen la seva activitat per fer de Barcelona un lloc capdavanter en la lluita per la cohesió social.

Sabem que, malgrat tot, no n'hi ha prou; que l'atur ha començat a disminuir però a un ritme massa lent i que els nous llocs de treball sovint no tenen les condicions laborals que fan possible una vida digna i autònoma; que caldrà apostar per incrementar el parc d'habitatge social, de manera sostinguda i durant molts anys, per tal que assoleixi unes dimensions que permetin donar resposta amb garanties a un dels pilars bàsics de l'estat de benestar; que cal que la ciutat sigui més accessible, més amable per a les persones amb alguna dificultat o discapacitat; que hi ha massa persones

grans que han vist afeblits els seus cercles de confiança i les garanties bàsiques per afrontar amb tranquil·litat la darrera etapa de la vida; que cal aconseguir que els joves tinguin les oportunitats que es mereixen i que necessiten per bastir projectes de vida solvents.

També hem continuat treballant per vincular el foment de l'activitat esportiva i els hàbits de vida saludable amb l'acció inclusiva de moltes entitats de la ciutat que fan que el potencial social de l'esport i de l'activitat física, en totes les franges d'edat, sigui cada dia més gran.

Tota aquesta activitat no és sinó el fruit d'una feina sistemàtica i continuada, constant i permanent, que s'activa dia rere dia, els 365 dies de l'any i que a la Memòria es descriu amb detall.

6

Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports

Memòria 2014

Mereix un esment especial el treball desenvolupat per l'equip de professionals del Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB) per la seva tenacitat, disponibilitat i eficiència en la gestió de totes i cadascuna de les urgències socials i la resposta davant les emergències i drames personals que inevitablement es produeixen en una ciutat gran com la nostra. La qualitat del nostre model es pot mesurar, més que de cap altra manera, per la manera com tractem les persones en situació de desemparament.

M'agradaria acabar formulant un cop més el reconeixement a tots els treballadors i treballadores que formen part de l'Àrea i a tots aquells que estan vinculats a una entitat del tercer sector, a alguna de les xarxes d'acció social o a les empreses col·laboradores que presten els seus serveis per compte de l'administració municipal. Entre tots, hem aconseguit que la ciutadania reconegui el paper clau que l'Ajuntament de Barcelona està tenint en l'atenció als més febles i en la salvaguarda de la cohesió social.

**Àngel Miret Serra**

Gerent de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports



<b>Gerència. Projectes estratègics transversals</b>	<b>9</b>
<b>1. Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports</b>	<b>19</b>
<b>2. Direcció Executiva de Qualitat de Vida i Igualtat</b>	<b>25</b>
<b>2.1. Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials</b>	<b>27</b>
<b>2.2. Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat</b>	<b>49</b>
2.2.1. Departament d'Acció Comunitària	74
<b>2.3. Direcció de Serveis d'Equitat Social i Salut</b>	<b>82</b>
2.3.1. Direcció del Programa de Drets Civils	84
2.3.2. Direcció del Programa d'Adolescència i Joventut	92
2.3.3. Direcció del Programa de Dona	99
2.3.4. Direcció del Programa de Salut	122
2.3.5. Direcció del Programa de Temps i Qualitat de Vida	130
<b>2.4. Direcció de Recursos i Serveis Generals</b>	<b>141</b>
2.4.1. Departament d'Administració i Personal	142
2.4.2. Departament d'Infraestructures i Equipaments	145
<b>2.5. Arxiu i Gestió Documental</b>	<b>148</b>
<b>3. Direcció de Serveis d'Estratègia i Innovació</b>	<b>153</b>
3.1. Departament de Planificació i Processos	155
3.2. Departament de Gestió de Sistemes d'Informació	167
3.3. Departament de Recerca i Coneixement	177
3.4. Departament de Comunicació	181
3.5. Departament de Participació Social	187
<b>4. Departament de Serveis Jurídics</b>	<b>199</b>
<b>5. Organismes autònoms</b>	<b>203</b>
5.1. Institut Municipal de Serveis Socials	204
5.2. Institut Municipal de Persones amb Discapacitat	211
5.3. Institut Barcelona Esports	218
5.4. Agència de Salut Pública de Barcelona	233
5.5. Consorci de Serveis Socials de Barcelona	239
<b>Annex 1. Equipaments</b>	<b>248</b>
<b>Annex 2. Directori Web i enllaços d'interès</b>	<b>263</b>



## MESURES DESENVOLUPADES EN MATÈRIA D'HABITATGE I DESNONAMENTS

L'Ajuntament de Barcelona ha eximit de pagar l'impost de plusvàlua a més de 130 famílies que havien perdut l'habitatge per no haver pogut fer front a la hipoteca, en data de 31 de desembre de 2014. Aquesta mesura, que s'havia aprovat l'any anterior i que arriba als afectats en forma de subvenció, ja ha significat un estalvi per a les famílies de més de 200.000 euros.

El 31 de gener de 2014, el Ple de l'Ajuntament va aprovar una Declaració Institucional en la qual s'acordava "elaborar i aprovar programes d'inspecció a fi de detectar, comprovar i registrar els immobles que es troben en permanent desocupació, començant pels que són propietat d'entitats financeres i altres grans empreses". La declaració també instava a instruir procediments administratius i a imposar multes, quan escaigui. En aquesta línia, s'ha iniciat un nou programa per a la detecció d'habitatges desocupats i el foment de l'ocupació, després d'haver-lo treballat amb la Plataforma d'Afectats per la Hipoteca (PAH) i altres entitats com la Federació d'Associacions de Veïns de Barcelona. S'han inspeccionat 398 habitatges que són propietat d'entitats financeres, als barris de Ciutat Meridiana, Besòs i Trinitat Vella. El resultat mostra que el 56% d'aquests habitatges estan ocupats (el 4% sense títol). Ara s'està treballant per determinar la data de la desocupació, per oferir programes d'estímul i de foment del lloguer i, en el cas de declaració de situació anòmala, quan hagin transcorregut dos anys de desocupació efectiva, per poder tramitar les multes coercitives i les sancions previstes per la llei.

9

Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports

Memòria 2014

## PREVENCIÓ

El servei de mediació entre propietaris i llogaters del Consorci de l'Habitatge ha realitzat 180 mediacions durant l'any 2014 i més de la meitat s'han resolt favorablement.

La col·laboració amb el Jutjat Degà de Barcelona ha permès que els Serveis Socials rebessin 540 demandes d'intervenció en casos de desnonaments i que assistissin en 235 ocasions als actes de llançament. Sempre que ha estat possible, les famílies han estat ateses abans de la data de l'execució del llançament i han tingut una resposta dels Serveis Socials anterior al desnonament; en altres casos, els jutjats han avisat l'Ajuntament el dia abans i professionals del Centre d'Urgències i Emergències Socials (CUESB) han hagut de prestar ajut als afectats sobre la marxa.

## ACCIÓ SOCIAL

Barcelona s'ha sumat a la iniciativa internacional Housing First (Primer la Llar). El juliol del 2014 ha obert els primers 10 pisos, en conveni amb la Fundació Rais, i properament es licitaran 50 pisos més en dos lots, que seran gestionats per entitats amb experiència en el treball amb persones sense llar. Aquest nou enfocament en el suport a les persones que dormen al carrer significa un canvi en profunditat del model actual per fer front a aquesta realitat social. El Housing First inverteix la metodologia de treball i fa de l'accés a l'habitatge el primer pas d'intervenció; s'adreça a persones sense sostre en situació de cronicitat i, sovint, amb malalties mentals.

L'Ajuntament ha renovat, per tercer cop consecutiu, el conveni de col·laboració, a tres bandes, amb la Plataforma d'Afectats per la Hipoteca i l'Observatori de Drets Econò-

mics, Socials i Culturals (DESC). En aquesta ocasió, s'ha signat per a dos anys, amb una dotació de 120.000 euros per any i té com a objectius principals crear i coordinar espais de trobada i grups d'ajuda mútua per a afectats de llançaments i desnonaments, i oferir serveis d'assessorament amb professionals de diferents disciplines (advocats, psicòlegs, treballadors socials...).

Dins del Pla 100x1000, impulsat directament per l'alcalde Xavier Trias, s'ha signat un conveni amb la Taula del Tercer Sector amb l'objectiu de donar resposta a la demanda d'habitatges de lloguer social, captant pisos buits de particulars i posant-los a disposició de les famílies que més els necessiten. El programa serà gestionat per la Fundació Hàbitat 3, de nova creació. La mesura aspira a captar entre 200 i 300 habitatges, tindrà una durada de quatre anys i un pressupost inicial de 6,3 milions d'euros, dels quals 5,6 seran aportats directament per l'Ajuntament.

## COORDINACIÓ AMB ALTRES ÀREES DE L'AJUNTAMENT

En el marc de la relació fluïda establerta amb la Tercera Tinència d'Alcaldia (Hàbitat Urbà) i amb el Consorci de l'Habitatge de Barcelona, amb l'objectiu de coordinar les polítiques municipals en aquest àmbit, l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports ha participat en diverses accions:

- El 5 de febrer de 2014 es va convocar la reunió plenària de la Comissió Mixta sobre Llançaments i Desnonaments. Hi participen els grups municipals, les associacions d'afectats i altres organitzacions socials, representants de bancs i caixes, col·legis professionals, jutges i representants de l'Administració de Justícia. L'objectiu és estudiar mesures a emprendre a escala municipal per evitar els desnonaments, així com buscar alternatives que els previnguin.
- Participació en les reunions de la Ponència d'Habitatge, dins dels anomenats "Espais de coresponsabilitat d'atenció a les persones", que impulsa el govern municipal.
- Col·laboració en la redacció del Nou Pla de l'Habitatge 2014-2020.
- Participació directa i funció de coordinació, com a nou referent municipal, en el relançament de la Xarxa d'Habitatges d'Inclusió de Barcelona, de la qual formen part 50 entitats, a més de l'Ajuntament.

## PARTICIPACIÓ EN TALLERS, JORNADES I CURSOS

Al llarg del 2014, l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports ha participat en les activitats següents:

- Taller *Buscando soluciones reales a la crisis de la vivienda*. Organitzat per FEANTSA. Madrid, 13 de juny de 2014.
- Curs Gestió de parcs d'habitatges de lloguer social. Organitzat per la Universitat Internacional Menéndez Pelayo i la Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya. Centre de Cultura Contemporània de Barcelona, 7 i 8 d'octubre de 2014.

- Conferència anual de FEANTSA (European Federation of National Organisations working with the Homeless): *Confronting homelessness in the EU: seeking out the next generation of best practices*. Bèrgamo, 24 i 25 d'octubre de 2014.
- XIII Jornada estatal d'Empreses d'Inserció, de la Federación de Asociaciones Empresariales de Empresas de Inserción. Madrid, 19 de novembre de 2014.
- Ponència en la Jornada "*Housing First*, un nou model de suport per a les persones sense llar a Barcelona". Organitzada conjuntament per la Fundació Arrels i el departament de Treball Social i Serveis Socials de la Universitat de Barcelona. Universitat de Barcelona, 2 de desembre de 2014.

**Àlex Masllorens**

Adjunt a la Gerència de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports

11

Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports

Memòria 2014

# Innovació social a l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports

## PROJECTE VINCLES

Amb Vincles, l'Ajuntament de Barcelona vol abordar l'aïllament social dels residents a la ciutat. En l'actualitat, els barcelonins i barcelonines viuen més temps i, com a resultat d'això, cada vegada hi ha més persones grans que se senten soles i aïllades. A part de la vellesa, hi ha factors de risc que incrementen l'aïllament: la discapacitat o les malalties cròniques (que es donen tant a escala local com europea).

Amb una població d'1,5 milions d'habitants, a Barcelona hi ha més de 300.000 persones de 65 anys o més, 100.000 de les quals superen els 80 anys. Les projeccions indiquen que un de cada quatre residents a Barcelona tindrà més de 65 anys l'any 2040. L'any 2050, l'Estat espanyol serà el tercer país en percentatge de persones grans (34,5%) després del Japó i Corea. L'envelliment dels ciutadans és, ja avui, un repte a escala europea, que esdevindrà cada cop més important en les properes dècades.

Per mitjà de cercles de confiança personalitzats i connectats, Vincles millora la seguretat i independència de les persones grans. Un cercle de confiança o xarxa personal consisteix en un grup de persones que s'uneixen per donar suport a algú amb relació a un repte fruit d'una situació personal. Els membres d'aquesta xarxa són convidats a participar-hi per la persona gran o per la seva "ombra". Vincles utilitza tauletes i telèfons mòbils per connectar les persones grans amb els membres de la xarxa i organitzar l'assistència i el suport. Combina el suport informal de la família, els amics i els veïns amb l'experiència dels cuidadors professionals de la salut i els serveis socials.

Vincles és una innovació social que suposa un canvi d'enfocament, d'individual a col·laboratiu, en el sistema de l'atenció personal. Al llarg de la vida, les persones desenvolupem múltiples formes de relació social que comencen a afeblir-se amb l'edat. Per contrarestar aquest procés natural, Vincles enforteix les xarxes d'atenció social per millorar la qualitat de vida. Vincles vol revolucionar la forma com atenem la nostra gent gran.

## La problemàtica

L'aïllament afecta la gent gran, té un impacte negatiu en la seva salut i qualitat de vida, i qüestiona la viabilitat dels serveis socials i de salut. En les societats modernes, les xarxes personals informals que desenvolupem des de la infància fins a l'edat adulta es debiliten a mesura que envellim. Aquest és un procés natural que afecta un gran nombre de persones a tot el món, però més específicament a Europa i la seva població, que envelleix. Aquest problema és més greu en els entorns urbans i tendirà a agreujar-se.

Les xarxes informals fràgils porten a l'aïllament, a una vida dependent dels recursos formals previstos per l'Administració i a més probabilitats d'haver d'afrontar problemes de salut. A mesura que la població envellida creix i s'aïlla, s'incrementa la pressió sobre el sector de l'assistència formal per oferir exclusivament serveis que abans eren compensats i coordinats amb amics, familiars i veïns en la proximitat. Aquest nou escenari condueix a un sistema d'atenció de menys qualitat i més formalitat.

En conclusió, l'aïllament és terreny adobat per a la mala salut, impedeix portar una vida activa i té conseqüències costoses per als cuidadors familiars. A nivell municipal, donada la demografia de creixement de les persones grans en les pròximes dècades, Barcelona no té prou recursos per cobrir aquest repte de la manera que ho ha fet en el passat.

## La solució

Vincles busca trencar l'aïllament en permetre crear i desenvolupar cercles de confiança per a persones que se senten soles, cosa que millorarà la seva seguretat i benestar. L'Ajuntament de Barcelona, en aliança amb organitzacions socials líders, promourà la creació de xarxes d'atenció col·laborativa per a persones aïllades i els seus cuidadors. Aquesta aliança crearà un cos de promotors que oferirà als usuaris de forma proactiva (des dels serveis socials i de salut) la possibilitat d'activar les seves xarxes de confiança. Els promotors connectaran les persones grans aïllades amb els seus cuidadors familiars, amics, veïns i els professionals que les atenen per ajudar-les a teixir la seva xarxa d'atenció col·laborativa.

Aquestes xarxes seran activades de manera personal per cada persona participant, o per una persona de suport, i seran coordinades eficientment mitjançant una plataforma digital accessible des de diferents dispositius. Això permetrà als membres del cercle participar-hi, respondre a les necessitats i alertes i comunicar-se, seguint les indicacions donades per la persona usuària, el cuidador o els professionals.

Vincles promou sinergies entre el sector formal (els professionals) i el sector informal (família, amics, veïns). Això millorarà significativament l'atenció, trencant barreres i cocreant serveis per al benestar de les persones aïllades.

Els usuaris principals de Vincles són persones de 75 anys d'edat o més grans; persones que viuen soles i que tenen 65 anys o més; persones dependents amb discapacitat; persones que tenen malalties cròniques, o simplement persones que se senten aïllades i han estat referides per un professional. Les persones en els cercles de proximitat o xarxes personals són beneficiàries secundàries.

Perquè Vincles tingui èxit, les persones usuàries principals i les secundàries hauran d'entendre la importància de mantenir un cercle de confiança actiu, regenerant-lo si s'ha afeblit o bé creant-lo de nou si no existia. De la mateixa manera, les persones usuàries també hauran d'entendre que la tecnologia Vincles pot ajudar-los a obtenir i mantenir un cercle de confiança que funcioni.

Per als que no arribin a entendre els entorns digitals, Vincles es coordinarà amb el programa Barcelona Radars, que detecta les persones aïllades i les vincula als serveis formals i les formes de suport comunitàries. D'altra banda, a les persones que no tinguin accés a la tecnologia o no s'hi sentin còmodes, els proposarem la participació a Vincles per mitjà de les persones de confiança que estiguin en el món digital. A través d'aquest accés a Internet en segon grau, podran accedir als beneficis d'estar connectats perquè els familiars estaran en línia amb ells o per a ells.

## Una ciutat diferent

Avui, evitar l'aïllament social de les persones grans és tot un repte ja que, en els darrers anys de vida, som particularment vulnerables a la soledat. Trobar maneres de mantenir la gent connectada té un gran benefici personal. La gent amb fortes relacions socials té més probabilitats de ser saludable i independent. Prevenir l'aïllament també té beneficis per a la comunitat més propera als cuidadors. Una vegada que la idea es posi en marxa:

- Barcelona serà una ciutat més cohesionada, ja que es reduirà la possibilitat de tenir grups d'individus aïllats. La gent gran mai més caminarà sola!
- Les persones usuàries principals podran gaudir dels beneficis d'una xarxa de proximitat i una plataforma digital i els cuidadors se sentiran alleujats per la reducció de la càrrega en les seves tasques diàries.
- La sincronització del sistema formal i informal d'atenció en millorarà la qualitat, creant una nova infraestructura d'atenció en els propers anys.
- A llarg termini, la demanda il·limitada de recursos públics estarà sota control i s'arribarà a un nou equilibri estable.
- A nivell personal, les persones grans se sentiran connectades, digitalment més competents, tindran una millor percepció del seu estat de salut i gaudiran d'una millor qualitat de vida.

## Fites

El projecte es desenvolupa en cinc grans fites:

- 1. Prova d'usabilitat:** experiència d'usuari de prova amb dues persones d'edat avançada, per aprendre d'ells i desenvolupar l'aplicació Vincles amb les característiques mínimes viables o MVP (juliol-agost de 2014, ImagineCreativityCenter, San Francisco).
- 2. Prova de concepte:** prova de la tecnologia Vincles, els protocols de visites a les llars i la creació de xarxes de confiança amb 20 usuaris reals, de 65 anys, 75 i 85 (setembre-desembre de 2014).
- 3. Prova pilot:** es durà a terme en tres districtes de la ciutat (de classe baixa, classe mitjana i classe alta) amb 200 usuaris reals (gener-agost 2015).
- 4. Ampliació:** implementació de la proposta Vincles en dos districtes de Barcelona (Gràcia i Horta-Guinardó) d'ingressos mitjans amb 2.000 usuaris i els seus cercles de confiança corresponents (setembre 2015-agost 2016).
- 5. Desplegament territorial:** extensió de la proposta Vincles als altres districtes de la ciutat, fins als 20.000 usuaris totals (setembre 2016-agost 2017).

Es preveu que es podran crear més usuaris de la proposta Vincles que els 20.000 usuaris inicials i els 100.000 usuaris secundaris (una mitjana de cinc persones per cercle de confiança).

**Josep M. Miró**

Director de Projectes d'Innovació Social



## Estratègia de cohesió social a Torre Baró, 2014

Aquest projecte sorgeix de la necessitat que detecta l'Ajuntament de Barcelona d'impulsar iniciatives i activitats a la Zona Nord de la ciutat, a l'entorn de la nova plaça dels Eucaliptus de Torre Baró, per garantir la cohesió social entre els nous veïns arribats amb la promoció d'habitatge social impulsada per l'Ajuntament a la plaça i els antics veïns de Torre Baró i Ciutat Meridiana. Aquesta proposta s'emmarca en l'estratègia de cohesió social per a la zona per garantir els serveis bàsics a la població, la qualitat de vida i el contacte i la relació entre antics i nous veïns.

Els objectius del projecte han estat:

- Crear un marc de confiança entre el nou veïnat i els agents i les administracions que actuen al barri.
- Afavorir l'activitat de les persones referents del veïnat.
- Motivar la dinamització i l'ús de l'espai de la plaça dels Eucaliptus.
- Millorar la qualitat de vida i la promoció d'estils de vida saludable.
- Millorar la participació, la convivència i la cohesió social.
- Identificar i promoure elements positius d'identitat de la zona.

15

Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports

Memòria 2014

### Metodologia

**Treball de proximitat:** es va fer un acostament al nou veïnat de tu a tu, fent una aproximació amb els veïns que ja estan organitzats, recollint idees, inquietuds i definint els passos del full de ruta. Es va convocar una reunió amb el veïnat per donar l'oportunitat d'organitzar activitats a la plaça dels Eucaliptus.

**Enllaç amb els recursos de la zona:** es va proposar un programa d'activitats a partir dels recursos dels departaments i àrees de l'Ajuntament de Barcelona i els que hi ha sobre el territori. Hi han participat: Districte de Nou Barris, Serveis socials de la Zona Nord, CEIP Elisenda de Montcada, IES Pablo Picasso, Fundació UB solidària, Biblioteca de la Zona Nord, Centre Cívic Zona Nord, Projecte ICI, Associació sociocultural El Torrent, Casal de barri de Torre Baró, Centre Cruïlla, Xarxa d'entitats que han organitzat "Aquest estiu diverteix-te a la Zona Nord", AVV Torre Baró i Marc Cortadelles, responsable de les activitats de caire esportiu.

**Altres esdeveniments:** s'ha aprofitat l'avinentsa de la inauguració de la plaça i altres esdeveniments que tenien lloc a l'entorn proper, per exemple, la reobertura del centre cívic o l'arribada de la Fundació UB Solidària, per potenciar el projecte.

### Esport inclusiu

Per mitjà de l'esport, millorem la convivència, afavorim la integració, fomentem la participació i cohesió social, augmentem la comunicació i la interacció veïnal i, en general, guanyem en qualitat de vida. Per això, aquest projecte es plantejava millorar la cohesió social i la situació social de la zona creant una xarxa de col·laboració esportiva i introduint activitats relacionades amb l'esport i l'esport inclusiu. Les accions compreses dins aquest projecte han perseguit diversos objectius específics:

- Detectar la realitat esportiva (equipaments, entitats, pràctica, actituds, opinions) de la Zona Nord de Nou Barris i les seves mancances.
- Fer una recerca de projectes d'esport inclusiu al món.

- Formular propostes per millorar la situació de la zona i incrementar l'oferta esportiva pel que fa a les instal·lacions i les activitats.

### Identitat pròpia

Una de les prioritats del projecte ha estat la creació d'una identitat pròpia per a la plaça dels Eucaliptus dins del barri de Torre Baró i, alhora, del barri dins de la Zona Nord i dins el districte de Nou Barris i, fins i tot, la ciutat de Barcelona.

Calia ubicar al mapa mental de la ciutat i al barri el nou espai públic disponible, que és la Plaça dels Eucaliptus, apropar aquest espai a les persones i, alhora, generar presència pròpia de la plaça tant en activitats com en mitjans virtuals.

És per aquest motiu que s'han destinat esforços a impulsar i desenvolupar diverses accions al voltant d'aquests objectius:

- Crear recursos comunicatius propis.
- Detectar comunicacions que facin referència a la zona.
- Enxarxar virtualment el barri internament, de cara al districte i a la ciutat.
- Donar suport a la difusió de les activitats proposades.
- Impulsar la creació d'activitats de ciutat al barri.

Per tot això s'ha dut a terme una diagnosi comunicativa del territori que ha consistit en una prospecció de mitjans existents i el seguiment de nous informes, alertes i notícies als mitjans de comunicació i als canals digitals de les entitats del territori.

### Canal de Twitter TorreBaróSocial

S'ha generat un canal de Twitter @TorreBaroSocial i l'etiqueta #TBSocial per a comunicar recursos i activitats, basades en recursos públics i notícies ja difoses en mitjans de comunicació i xarxes en línia de les entitats i institucions del territori, per tal d'augmentar la difusió d'activitats d'interès social, cultural i educatiu dels territoris de la Zona Nord.

### Detecció de necessitats del veïnat

Passat un any i amb l'operació d'adjudicació de pisos gairebé concloua, es planteja copsar la nova realitat social que s'ha configurat a la Plaça dels Eucaliptus duent a terme una enquesta, entrevistes i organitzant un *focus group* per recollir la informació quantitativa i qualitativa desitjada.

### Creació de la Taula de Convivència

Tant en el transcurs de les enquestes com en les diverses entrevistes que es van realitzar amb agents del territori, es va detectar la necessitat de crear un espai en el qual poder aprofundir en els desitjos i necessitats no sempre expressades en altres tècniques de recollida d'informació més directes. Amb diverses reunions es va anar definint el format d'aquestes trobades i finalment ha sorgit un espai anomenat Taula

de convivència de la Plaça dels Eucaliptus, format per veïns i veïnes, entitats de l'entorn i representants de l'Administració.

### **Suport al Centre de Serveis Socials**

La vinculació amb el Centre de Serveis Socials de la Zona Nord, a través d'un dels plans d'ocupació, ha garantit l'enllaç constant de les demandes de serveis i el seguiment del mapa d'actors socials i comunitaris de la Zona Nord i Nou Barris, alhora que ha permès identificar les demandes manifestades, centrades principalment en els temes d'ocupació, habitatge, creixement de la pobresa i coneixement dels ajuts socials.

També s'han detectat les temàtiques d'afectació cíclica i s'han conegut i reforçat programes d'atenció social com el programa Radar pro persones vulnerables o el de Pobresa energètica.

17

Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports

Memòria 2014

### **Congrés Internacional de Ciutats Educadores**

S'ha fet present i potenciat la participació ciutadana en el Congrés de Ciutats Educadores, amb especial èmfasi en la Zona Nord. Els objectius principals que es perseguïen van ser, per una banda, obrir al barri totes aquelles activitats d'acció educativa inclusiva que ofereixen les entitats de la zona i, per l'altra, fer-les visibles i difondre-les de forma conjunta per augmentar l'impacte positiu que es genera.

### **Resum de resultats**

Totes les actuacions que han format part del projecte han tingut un impacte profund a la Plaça i el seu entorn, en el seu veïnat i les persones que hi tenen relació. Tot plegat, s'ha resumit en un quadre d'impacte que exemplifica quin tipus de resultats s'han obtingut a través d'alguns exemples d'activitats i actuacions que s'han realitzat al territori, i han comportat els següents impactes que han transformat la realitat de l'entorn de la plaça:

1. Detecció de necessitats i interessos dels veïns.
2. Creació d'espais de relació i dinamització social.
3. Foment de mecanismes d'autoorganització i interlocució dels veïns.
4. Creació d'espais de mediació.
5. Situar la plaça dels Eucaliptus al mapa.
6. Posar en marxa eines de comunicació al servei del projecte.
7. Establir una dinàmica de treball en xarxa entre tots els agents del territori.

### **Jordi Tolrà**

Assessor de Gerència de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports

**Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports**

**Memòria 2014**

Àrea de Qualitat  
de Vida, Igualtat  
i Esports

**1.**  
**ÀREA DE QUALITAT  
DE VIDA, IGUALTAT  
I ESPORTS**

# 1. ÀREA DE QUALITAT DE VIDA, IGUALTAT I ESPORTS

La missió de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports és fer de Barcelona un referent en qualitat de vida, una ciutat on totes les persones visquin dignament i puguin desenvolupar-se personalment, econòmicament i socialment en condicions d'equitat i llibertat.

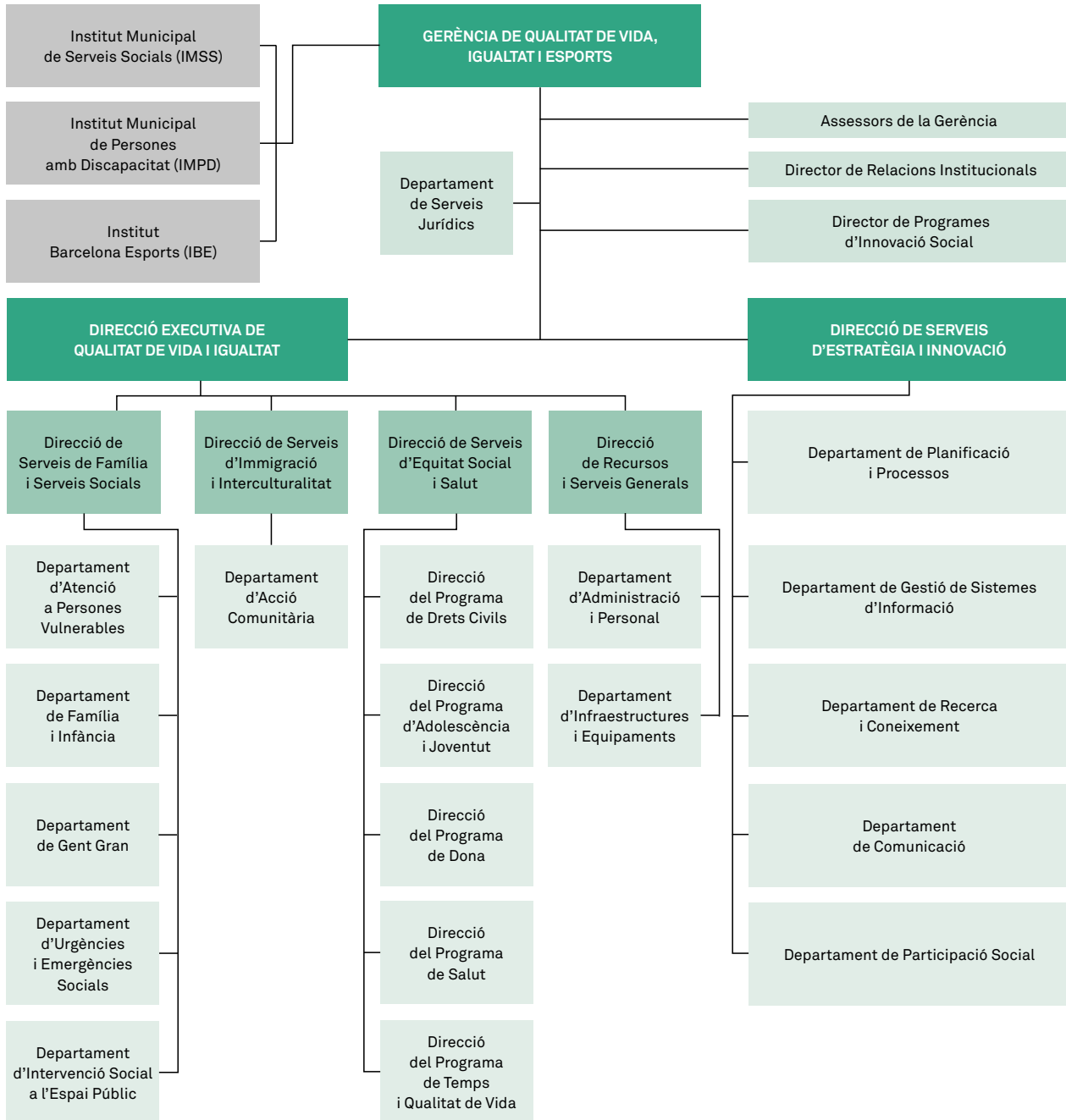
L'estructura organitzativa de l'Àrea es concreta en:

- Dues direccions: la Direcció Executiva (amb serveis d'atenció directa a la ciutadania) i la Direcció de Serveis d'Estratègia i Innovació (amb els serveis transversals de participació social, comunicació, planificació, recerca, informació i qualitat).
- Tres Instituts: l'Institut Barcelona Esports (IBE), l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) i l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD).

Els àmbits prioritaris d'actuació són:

- Habitatge
- Ocupació / formació
- Cobertura de necessitats bàsiques
- Atenció a infants i famílies
- Atenció a col·lectius vulnerables
- Convivència
- Promoció social

ORGANIGRAMA DE L'ÀREA DE QUALITAT DE VIDA, IGUALTAT I ESPORTS



**1.1. Despeses de funcionament (expressat en euros)**  
 Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports, 2014

	Personal	Béns i Serveis
<b>Gerència</b>	<b>1.036.045,32</b>	<b>224.742,00</b>
Gerència	632.484,92	224.742,00
Departament de Serveis Jurídics	403.506,40	0,00
<b>Direcció Executiva de Qualitat de Vida i Igualtat</b>	<b>10.862.322,83</b>	<b>58.863.321,61</b>
Direcció Executiva	250.722,62	0,00
<b>Total Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials</b>	<b>6.349.618,10</b>	<b>44.562.232,25</b>
Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials	348.032,18	947.306,22
Departament d'Atenció a Persones Vulnerables	274.025,35	16.813.440,47
Departament d'Espai Públic	145.612,95	1.988.290,16
Departament de Família i Infància	5.084.932,57	1.179.752,53
Departament de Gent Gran	365.294,38	21.117.498,08
Departament d'Urgències i Emergències Socials (CUESB)	131.720,65	2.515.944,79
<b>Total Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat</b>	<b>873.942,91</b>	<b>3.712.574,12</b>
Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat	656.759,63	3.267.830,29
Departament d'Acció Comunitària	217.183,28	444.743,83
<b>Total Direcció de Serveis d'Equitat Social i Salut</b>	<b>1.988.251,41</b>	<b>6.133.327,76</b>
Direcció de Serveis d'Equitat Social i Salut	121.665,81	0,00
Direcció del Programa de Dona	461.041,97	3.419.740,45
Direcció del Programa de Drets Civils	619.680,15	633.990,47
Direcció del Programa d'Adolescència i Joventut	332.606,92	1.332.296,99
Direcció del Programa de Salut	172.107,27	143.885,49
Direcció del Programa de Temps i Qualitat de Vida	281.149,28	603.414,36
<b>Total Direcció de Recursos i Serveis Generals</b>	<b>1.399.787,79</b>	<b>4.455.187,48</b>
Direcció de Recursos i Serveis Generals	234.336,82	0,00
Departament d'Administració i Personal	840.324,29	370.010,37
Departament d'Infraestructures i Equipaments	325.126,69	4.085.177,11
Aportació de l'AQViE a l'Institut Barcelona Esports (IBE)	0,00	0,00
<b>Total Direcció de Serveis d'Estratègia i Innovació</b>	<b>1.703.976,64</b>	<b>1.742.194,24</b>
Direcció de Serveis d'Estratègia i Innovació	181.968,55	114.575,51
Departament de Comunicació	282.754,79	785.951,31
Departament de Gestió de Sistemes d'Informació	283.323,77	134.401,59
Departament de Participació Social	467.377,32	400.430,71
Departament de Planificació i Processos	213.463,03	152.951,37
Departament de Recerca i Coneixement	275.089,18	153.883,75
<b>Total</b>	<b>13.602.344,79</b>	<b>60.830.257,85</b>

	Personal	Béns i Serveis
Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)	28.019.218,00	57.296.069,97
Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD)	2.911.427,83	1.244.980,55
Institut Barcelona Esports (IBE)	2.868.645,66	478.438,47
Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB)	13.597.093,78	10.844.354,63
ConSORCI de Serveis Socials (CSSB)	6.528.029,73	38.121.403,45
<b>Total</b>	<b>53.924.415,00</b>	<b>107.985.247,07</b>



Transferències corrents	Inversions	Transferències de capital	Total 2014
0,00	0,00	0,00	1.260.787,32
0,00	0,00	0,00	857.226,92
0,00	0,00	0,00	403.560,40
<b>113.959.668,15</b>	<b>2.548.111,21</b>	<b>534.103,43</b>	<b>186.767.527,23</b>
0,00	0,00	0,00	250.722,62
<b>62.118.538,52</b>	<b>387.727,59</b>	<b>324.103,43</b>	<b>113.742.219,89</b>
45.019.137,99	88.321,00	324.103,43	46.726.900,82
2.640.071,88	99.642,93	0,00	19.827.180,63
2.242.029,40	0,00	0,00	4.375.932,51
6.472.143,33	0,00	0,00	12.736.828,43
5.700.155,92	199.763,66	0,00	27.382.712,04
45.000,00	0,00	0,00	2.692.665,44
<b>3.823.141,25</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>8.409.658,28</b>
2.382.199,66	0,00	0,00	6.306.789,58
1.440.941,59	0,00	0,00	2.102.868,70
<b>25.205.401,40</b>	<b>0,00</b>	<b>210.000,00</b>	<b>33.536.980,57</b>
0,00	0,00	0,00	121.665,81
2.747.205,55	0,00	0,00	6.627.987,97
587.586,49	0,00	0,00	1.841.257,11
787.677,00	0,00	110.000,00	2.562.580,91
20.988.400,36	0,00	100.000,00	21.404.393,12
94.532,00	0,00	0,00	979.095,64
<b>22.812.586,98</b>	<b>2.160.383,62</b>	<b>0,00</b>	<b>30.827.945,87</b>
0,00	0,00	0,00	234.336,82
0,00	348.793,32	0,00	1.559.127,98
36.071,38	1.811.590,30	0,00	6.257.965,48
22.776.515,60	0,00	0,00	22.776.515,60
<b>3.010.695,66</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>6.456.866,54</b>
155.489,66	0,00	0,00	452.033,72
0,00	0,00	0,00	1.068.706,10
2.513.206,00	0,00	0,00	2.930.931,36
282.000,00	0,00	0,00	1.149.808,03
0,00	0,00	0,00	366.414,40
60.000,00	0,00	0,00	488.972,93
<b>116.970.363,81</b>	<b>2.548.111,21</b>	<b>534.103,43</b>	<b>194.485.181,09</b>

Despeses financeres	Transferències corrents	Inversions i transferències de capital	Total 2014
0,00	9.996.007,17	16.566,84	95.327.861,98
473,97	5.498.842,45	101.479,95	9.757.204,75
0,00	14.339,61	2.745,15	3.364.168,89
2.525,80	651.485,05	1.320.925,48	26.416.384,74
899,71	0,00	12.000,00	44.662.332,89
<b>3.899,48</b>	<b>16.160.674,28</b>	<b>1.453.717,42</b>	<b>179.527.953,25</b>

## 1.2. Personal

Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports, 2014

	Directius/ves	Tècnics/ques	Suport	Total 2014	Mitjana d'edat	% de dones
<b>Gerència</b>						
Gerència de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports	2	3	5	10	52,70	40,00
Departament de Serveis Jurídics	1	4	2	7	46,43	71,43
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>17</b>	<b>50,12</b>	<b>52,94</b>
<b>Direcció Executiva de Qualitat de Vida i Igualtat</b>						
Direcció Executiva de Qualitat de Vida i Igualtat	1	2	1	4	51,25	50,00
Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials	9	106	19	134	42,97	85,82
Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat	2	10	4	16	45,78	75,00
Direcció de Serveis d'Equitat Social i Salut	7	22	8	37	42,34	75,68
Direcció de Recursos i Serveis Generals	2	6	21	29	54,82	55,17
<b>Total Direcció Executiva</b>	<b>21</b>	<b>146</b>	<b>53</b>	<b>220</b>	<b>44,78</b>	<b>78,64</b>
<b>Direcció de Serveis d'Estratègia i Innovació</b>						
Direcció de Serveis d'Estratègia i Innovació	1	1	1	3	53,67	66,67
Departament de Comunicació	1	0	5	6	47,33	66,67
Departament de Gestió de Sistemes d'Informació	1	3	2	6	52,00	66,67
Departament de Participació Social	1	5	1	7	54,71	57,14
Departament de Planificació i Processos	1	3	0	4	50,50	100,00
Departament de Recerca i Coneixement	1	2	2	5	50,40	40,00
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>31</b>	<b>51,40</b>	<b>64,52</b>
<b>Total Àrea</b>	<b>30</b>	<b>167</b>	<b>71</b>	<b>268</b>	<b>48,03</b>	<b>75,37</b>

	Directius/ves	Tècnics/ques	Suport	Altres	Total 2014	Mitjana d'edat	% de dones
<b>Organismes Autònoms</b>							
Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)	54	440	101	4	599	44,30	86,90
Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD)	12	30	7	5	54	48,30	81,50
Institut Barcelona Esports (IBE)	7	26	12	2	47	53,00	55,32
Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB)	25	160	111	0	296	48,79	72,30
ConSORCI de Serveis Socials de Barcelona (CSSB)	6	136	48	0	190	46,65	70,31
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>792</b>	<b>279</b>	<b>11</b>	<b>1.186</b>	<b>46,32</b>	

## **2. DIRECCIÓ EXECUTIVA DE QUALITAT DE VIDA I IGUALTAT**

## 2. DIRECCIÓ EXECUTIVA DE QUALITAT DE VIDA I IGUALTAT

L'impacte de la crisi socioeconòmica encara repercuteix en tota la població de Barcelona de forma generalitzada i ha consolidat els nous col·lectius vulnerables a nivell social amb noves necessitats de suport per part dels serveis de la ciutat.

Per això, des de la Direcció Executiva de l'Àrea s'ha continuat atenent les persones i famílies de la ciutat a través de la transversalitat de les seves direccions i la complementaritat amb les tasques dels Instituts de l'Àrea, d'altres àrees de l'Ajuntament i del Tercer Sector.

S'han seguit prioritzant, al llarg d'aquest any, els programes adreçats a fer front a les problemàtiques d'habitatge, alimentació, atenció a la infància en risc i als col·lectius més vulnerables. En aquest sentit, s'han ampliat les prestacions i recursos per donar-los resposta, facilitant l'accés a l'habitatge social; donant suport als centres oberts per a la infància, i també, augmentant les beques per a la campanya de vacances d'estiu, entre d'altres.

També s'han desenvolupat programes transversals de prevenció com els de salut i esports, salut i gent gran, suport a famílies cuidadores de persones grans dependents i d'infants discapacitats, i els d'immigració i educació.

S'ha continuat perseguint l'eficàcia i l'eficiència dels serveis i programes per ajustar-los a la nova realitat i per cobrir les necessitats de les persones que atenen. Així, el Servei de Teleassistència va introduint les noves tecnologies en l'atenció a les persones grans de la ciutat i ha deixat de tenir llista d'espera; s'ha inaugurat el nou equipament del Centre d'Urgències i Emergències Socials (CUESB) amb nous serveis que completen la seva oferta; s'ha inaugurat el nou equipament del Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA) amb un nou model integral d'atenció a les dones que han patit violència i els seus

fills; s'han consolidat els nous programes del Servei d'Acollida a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER), l'Oficina d'Assentaments de la ciutat i els centres d'allotjament temporals, i s'ha iniciat un nou model d'atenció a les persones que viuen al carrer de forma crònica (Housing First).

Els serveis i programes de la Direcció Executiva han tornat a rebre el reconeixement d'organismes internacionals, com per exemple l'Estratègia Antirumors, que ha estat reconeguda com a Bona Pràctica per la Unió Europea; l'aprovació del document de propostes jurídiques elaborat en el Consell Municipal d'Immigració, al Fòrum Mundial d'Alcaldes i Immigració, organitzat per les Nacions Unides, l'Organització Internacional per a les Migracions (OIM) i l'Ajuntament mateix, i el programa Barcelona és família, que ha rebut el Premi IFFD (International Federation for Family Development) a les persones i entitats que treballen en la promoció dels valors de la família, lliurat en un acte organitzat a la seu de les Nacions Unides.

Des de la Direcció Executiva es treballa en totes aquestes línies, tenint sempre molt clar que el principal objectiu és millorar la qualitat de vida dels ciutadans de Barcelona.

### **M. Glòria Figuerola**

Directora executiva de Qualitat de Vida i Igualtat

## MISSIÓ

La Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials té com a missió contribuir a fer de Barcelona una ciutat més cohesionada socialment, on les persones de totes les edats, orígens i condicions puguin portar a terme els seus projectes vitals amb la màxima autonomia i igualtat, així com accedir als recursos bàsics que faciliten el desenvolupament humà.

## ENTORN

De l'any 2014 cal destacar, pel que fa a l'entorn, l'impacte continuat de la crisi econòmica, que està afectant greument moltes famílies i que suposa un augment de les demandes de suport als serveis socials.

En conseqüència, s'han hagut d'ampliar en general les prestacions dels serveis, però sobretot s'han incrementat els recursos destinats a donar resposta als problemes d'habitatge, especialment els adreçats a les persones més vulnerables.

En aquest context, no només s'han impulsat projectes per garantir l'allotjament de les persones que han patit la pèrdua de l'habitatge, sinó que s'han incrementat els recursos econòmics per evitar els desnonaments i aquells recursos destinats a complementar les rendes de lloguer.

## RECURSOS

El pressupost liquidat per la Direcció de Serveis el 2014 ha estat de 113.742.219,89 euros, segons es detalla a la taula 2.1.1. En relació amb l'any anterior, hi ha hagut un increment total del 9,5%.

Pel que fa als recursos humans, la Direcció de Serveis comptava a 31 de desembre amb 134 persones (un 85,8% dones).

**Taula 2.1.1. Liquidació del pressupost**

Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials, 2014

Capítol	Euros	%
Personal	6.349.618,10	5,58
Béns i serveis	44.562.232,25	39,18
Transferències corrents	62.118.538,52	54,61
Inversions	387.727,59	0,34
Transferències de capital	324.103,43	0,28
<b>Total</b>	<b>113.742.219,89</b>	<b>100,00</b>

## ACTIVITAT

La Direcció s'estructura en cinc departaments:

- Gent Gran
- Família i Infància
- Atenció a Persones Vulnerables
- Intervenció Social a l'Espai Públic
- Urgències i Emergències Socials

### 1. Departament de Gent Gran

El Departament de Gent Gran gestiona els serveis d'atenció a la gent gran d'àmbit de ciutat i impulsa programes i actuacions per a la promoció de l'envelliment actiu i saludable, i el foment del bon tracte de les persones grans. Els principals serveis que presta són els centres residencials municipals, els habitatges amb serveis i apartaments tutelats, els centres de dia, el Servei d'Acolliment d'Urgència (SAUV), les acollides al programa Respir i el Servei de Teleassistència (TAD), així com les aules informàtiques dels casals, els tallers d'entrenament de la memòria, els programes de suport a entitats i associacions, el programa Viure i Conviure, la Targeta Rosa, la Campanya de Viatges i la Xarxa de Suport a Famílies Cuidadores.

L'acció del Departament de Gent Gran s'emmarca de manera transversal en el Pla municipal per a les persones grans 2013-2016, que gira al voltant de quatre grans eixos:

27

Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports

Memòria 2014

Direcció Executiva  
de Qualitat de Vida  
i Igualtat

## Taula 2.1.2. Atenció social a la gent gran

Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials, 2014

	2013	2014	% d'increment
Persones majors de 65 anys ateses amb el Servei de Teleassistència <sup>1,2</sup>	65.630	70.717	7,75
Llars de persones majors de 65 anys ateses amb el Servei de Teleassistència <sup>1</sup>	56.647	61.138	7,93
Taxa de cobertura TAD a majors de 75 anys	32,07	33,87	5,61
Persones grans ateses al programa RESPIR	740	862	16,49
Persones grans acollides d'urgència	749	895	19,49
Persones grans en habitatges municipals amb serveis	1.385	1.357	-2,02
Estades en residències	106.325	106.372	0,04
Estades en centres de dia	16.200	16.531	2,04
Persones grans en apartaments tutelats	82	89	8,54
Total de Targetes Rosa <sup>1</sup>	247.029	246.544	-0,20
Targetes Rosa gratuïtes <sup>1</sup>	113.330	112.620	-0,63
Targetes Rosa reduïdes <sup>1</sup>	133.699	133.924	0,17
Persones que han viatjat amb la Campanya de Vacances de Gent Gran 2013/2014	1.346	1.463	8,69
Convivències entre grans i joves del programa Viure i Conviure	68	65	-4,41
Aules informàtiques en els casals	26	33	26,92

1. Dades a 31 de desembre

2. El valor del 2013 s'ha revisat en relació amb el publicat a la Memòria 2013

- Les persones grans com a protagonistes actives de la ciutat
- El benestar i la salut
- El bon tracte i la defensa de la igualtat
- Les persones grans i la vida quotidiana a la ciutat

El Pla situa les persones grans i la longevitat com una prioritat d'acció, estenent-lo a tots els àmbits de la política municipal i a tot el territori de Barcelona. Promou també l'abordatge integral i la promoció de l'autonomia personal i l'apoderament de les persones grans centrant el focus en les seves capacitats, fortaleces i necessitats. A més, vol promoure la participació de les persones grans a la ciutat i al seu entorn, així com l'equitat d'aquestes pel que fa a contextos econòmics, de gènere i procedència davant qualsevol tipus de discriminació.

L'aprovació de la Mesura de Govern per promoure el Bon Tracte i millorar l'abor-

datge de les situacions de maltractaments a les persones grans, concreta part de les actuacions previstes en el Pla.

Aquesta mesura estableix 4 grans línies estratègiques amb diferents actuacions amb l'objectiu de sensibilitzar, millorar la detecció, l'abordatge i la intervenció, i afavorir el coneixement continu sobre aquesta realitat a la ciutat. Durant l'any 2014 s'han desplegat prop del 70% de les actuacions previstes de les quals destaquem:

- Elaboració del nou protocol d'actuació adreçat a tots els serveis municipals.
- Posada en marxa d'un nombre important d'accions de sensibilització, informatives i divulgatives adreçades principalment a les persones grans i als professionals, com per exemple, conferències sobre els instruments jurídics per a les persones grans,

divulgació d'un document de Drets i Llibertats, teatre amb tracte, vídeo fòrums, i moltes altres activitats a l'abast de tota la ciutadania mitjançant el web "Caixa d'Eines pel Bon Tracte a les Persones Grans", vinculat al web municipal de gent gran.

- Disseny del Pla de Formació per als Professionals.
- Establiment dels circuits de comunicació, col·laboració i treball en xarxa entre els serveis socials bàsics amb els serveis de salut (primària i especialitzada), cossos de seguretat, justícia i altres institucions.
- Posada en marxa de l'instrument per a la detecció de situacions de maltractaments en el procés de valoració del grau de dependència als ciutadans de Barcelona, elaborat conjuntament amb la Generalitat de Catalunya i el Consorci de Serveis Socials de Barcelona.
- Increment de l'import de les subvencions per promoure projectes adreçats a les persones grans.
- Ampliació del Programa Radars

#### • Servei de Teleassistència

El Servei de Teleassistència és un recurs molt demanat a la ciutat de Barcelona; durant l'any 2014 s'han rebut 10.801 sol·licituds noves, xifra que suposa un increment del 18,91% respecte a l'any anterior.

La taxa de cobertura del Servei de Teleassistència per a persones majors de 65 anys se situa, a 31/12/2014, en un 20,66%, i en un 33,87% per a les persones majors de 75 anys. La taxa de cobertura per a les persones de 85 anys i més que viuen soles se situa en un 64,87%.

El perfil de les persones usuàries correspon majoritàriament a dones (72,71%),

persones que viuen soles (49,26%) i persones iguals o més grans de 75 anys (88%).

Destaquem els fets rellevants següents:

– Realització d'una enquesta a les persones usuàries del Servei de Teleassistència, en coordinació amb el Departament d'Estudis d'Opinió de l'Ajuntament de Barcelona. L'enquesta s'ha realitzat a una mostra de 500 persones usuàries i han estat valorats tots els aspectes del servei amb una qualificació excel·lent. El 99,6% de les persones usuàries valoren el servei com a molt bé o bé i destaquen que el servei els fa sentir més segurs en cas de tenir alguna emergència, els proporciona més tranquil·litat per a elles i la seva família, ja que se senten més acompanyats i això els facilita la permanència al domicili.

– Implantació de la Teleassistència mòbil, com a modalitat complementària a la Teleassistència domiciliària, que ofereix una atenció immediata i integral fora del domicili a un perfil concret de persones usuàries del Servei de Teleassistència Municipal. A data 31/12/14 un total de 324 persones usuàries disposaven d'aquest servei.

– Desenvolupament del model Resposta Eficient en Teleassistència (RET), que permet establir el tipus de prestació de servei i el grau de suport que necessita cada persona en funció del seu perfil i les seves necessitats.

– Finalització de la prova pilot Easy Tablet, dirigida a cuidadors de persones en situació de dependència, en col·laboració amb l'Institut de l'Envel·liment de la Universitat Autònoma de Barcelona, Orange i l'empresa prestadora del Servei, UTE Televida Tunstall.

– Desenvolupament d'una prova pilot d'intervenció amb videoteleassistèn-

cia, amb l'objectiu d'avaluar si és factible i els possibles beneficis sobre les persones usuàries i per als professionals dels serveis socials en el Servei de Teleassistència Municipal.

- Realització d'una guia d'actuació en situacions de maltractament a persones grans del servei de Teleassistència, que estableix tres àmbits d'actuació: prevenció i sensibilització, detecció i intervenció.

- Ampliació de les instal·lacions i adequació d'espais de la Central del Servei de Teleassistència.

- Renovació de la certificació de la norma ISO 9001 i UNE 158401 per part de l'empresa adjudicatària del servei.

També s'ha incrementat la instal·lació dels diferents tipus de dispositius perifèrics (detector de gas, de fum, detector de passivitat i d'obertura de porta), en funció de la necessitat i de la valoració del perfil de l'usuari.

També és destacable el nombre de dispositius de teleassistència adaptada, dissenyada específicament per a persones amb dificultats de comunicació

**Taula 2.1.3. Aparells actius i persones ateses**  
Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials, 2014

	31/12/2013	31/12/2014	% d'increment
Aparells actius	56.647	61.138	7,93
Persones ateses <sup>1</sup>	67.414	72.854	8,07

1. La dada inclou les persones grans i la resta de persones amb dependència o discapacitat que atén el servei.

**Taula 2.1.4. Persones ateses amb Teleassistència a 31 de desembre, per districtes**  
Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials, 2014

	2013	2014	% de distribució
Ciutat Vella	3.381	3.556	4,88
Eixample	11.050	11.829	16,24
Sants-Montjuïc	7.337	7.960	10,93
Les Corts	3.283	3.583	4,92
Sarrià-Sant Gervasi	3.756	4.095	5,62
Gràcia	4.899	5.389	7,40
Horta-Guinardó	7.553	8.245	11,32
Nou Barris	9.374	10.081	13,84
Sant Andreu	6.183	6.742	9,25
Sant Martí	10.598	11.374	15,61
<b>Barcelona</b>	<b>67.414</b>	<b>72.854</b>	<b>100,00</b>

**Taula 2.1.5. Persones ateses amb Teleassistència al llarg de l'any, per franges d'edat**  
Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials, 2014

	Menors de 60 anys	60-64 anys	65-69 anys	70-74 anys	75-79 anys	80-84 anys	85 anys i més	Total
Persones ateses	1.484	841	2.128	5.520	13.063	24.024	34.246	81.306
Percentatge	1,83	1,03	2,62	6,79	16,07	29,55	42,12	100,00



**Taula 2.1.6. Dispositius instal·lats**

Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials, 2014

Tipus de dispositiu	31/12/13	31/12/14	% d'increment
Detector de gas	1.387	1.429	3,03
Detector de fums	929	1.190	28,09
Detector mobilitat	11	107	872,73
Detector nevera	100	41	-59,00
Teleassistència adaptada	86	84	-2,33
Teleassistència mòbil (TAM)	26	324	1.146,15
<b>Total</b>	<b>2.539</b>	<b>3.175</b>	<b>25,05</b>

mitjançant la parla, i l'increment de la teleassistència mòbil (TAM) que permet a les persones usuàries que gaudeixen d'una vida activa però que pateixen alguna malaltia amb risc de caigudes sobtades poder demanar ajut fora de casa seva.

**• Serveis d'Atenció Residencials**

Cal destacar les millores en la qualitat del serveis residencials municipals consolidant el canvi de model iniciat l'any 2013 per una atenció centrada en la persona i el canvi de paradigma que suposa passar de la intervenció a l'acompanyament de les persones grans en el seu procés d'envelliment. En aquest sentit, destaquem les actuacions següents portades a terme l'any 2014:

- En tots els centres es treballa la personalització de l'espai de cada resident, la implementació de projectes d'autocura, el foment de la presa de decisions de la persona i la difusió d'instruments d'autoelecció i prevenció de situacions de vulnerabilitat personal.
- S'ha treballat pel foment del bon tracte i la prevenció de situacions de maltractament vers els nostres residents: tots els plecs de condicions obliguen l'adjudicatari a formar els professionals, s'ha fet difusió del protocol de prevenció de situacions

de maltractament i atenció, i s'han treballat mesures com la fidelització de les plantilles de personal i la creació de comitès d'ètica, cosa que contribueix directament a disminuir les situacions de risc vers els residents.

- S'ha millorat el control de la gestió externa mitjançant la creació de 12 indicadors de qualitat assistencial que seran auditats periòdicament en totes les residències municipals.
- S'han constituït els consells de participació en el 90% dels centres residencials i d'atenció diürna municipals, en els quals hi ha representació de les persones usuàries, les famílies, els professionals, els agents de la comunitat i la direcció, cosa que dóna un especial èmfasi al protagonisme de les persones usuàries i les famílies i es treballa perquè la participació en els centres sigui un repte que es faci realitat.
- Durant el 2014 la Residència Fort Pienc ha revalidat el Certificat de Qualitat Europeu pel compliment dels estàndards de qualitat establerts per la Join Comission International.
- S'ha implementat la mesura de govern que preveu una atenció específica i personalitzada en funció de la seva singularitat, del col·lectiu de

Lesbianes, Gais, Transsexuals, Bise-  
xuals i Intersexual (LGTBI).

– S’han fet diverses obres per a la millora de la qualitat i l’accessibilitat de la residència Parc del Guinardó (remodelació de la planta 0) i dels apartaments Pau Casals (remodelació dels apartaments de les plantes 4 i 5). S’han projectat la reforma integral de la residència Francesc Layret, amb un pressupost previst de 4.948.652 euros (entre 2015 i 2016) i la segona fase de les millores de la residència Parc del Guinardó, amb un pressupost de 434.187 euros (al 2015).

#### • Habitatges amb Serveis

L’any 2014 la ciutat de Barcelona disposava de 1.206 habitatges amb serveis en règim d’ús i habitació distribuïts en 20 edificis. Després d’inaugurar les tres darreres promocions l’any 2012 (Cibeles, Torre Júlia i Navas), durant l’any 2014 s’ha consolidat el seu bon funcionament, ja que s’ha assolit el 100% de la seva ocupació, la integració de les persones grans en el seu nou entorn de barri i comunitat, la consolidació dels equips de treball i el sentiment de pertinença de les persones grans a la nova llar.

També s’han valorat i projectat les noves promocions d’habitatges amb serveis amb un total de 371 habitatges nous (vegeu taula 2.1.7).

Altres aspectes a destacar de l’any són:

– S’ha avaluat la qualitat dels serveis i la satisfacció de les persones usuàries en dues de les 20 promocions actuals (Via Favència I i Santa Caterina), cosa que ha posat de manifest uns resultats molt favorables, amb una nota mitja de valoració de 7,7 i 8,5 respectivament.

– S’ha revisat i millorat el Pla Individual d’Atenció (PIA) de les 1.357 persones grans ateses, fet que ha suposat una implicació activa de cada persona usuària a l’hora de concretar amb la direcció del servei la demanda de suport que la persona considerava adient rebre.

– S’han adequat les hores d’atenció directa a la persona (auxiliar de neteja i geriatría) per donar millor assistència als 10 edificis que han iniciat un nou contracte de gestió. La millora ha suposat l’increment d’una hora setmanal de neteja per unitat familiar (abans dues hores mensuals) i una millora en la distribució de les hores de treballadora familiar en el total de les persones usuàries.

– S’ha treballat amb el Consorci de l’Habitatge, el Patronat de l’Habitatge de Barcelona i l’Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports (AQVIE) la proposta del IV Acord d’actuació per

**Taula 2.1.7. Noves promocions d’habitatges amb serveis previstes**

Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials, 2014

Districte	Promoció	Emplaçament	Nombre d’habitatges	Inici d’obres
Sant Martí	Pere IV	c/ Josep Pla, 180	29 habitatges	2014
Sant Martí	Glòries I	Badajoz/Bolívia	105 habitatges	2014
Sarrià	Quatre Camins	c/ Infanta Isabel, 9-11	44 habitatges	2014
Eixample	Ali Bei	c/ Ali Bei	46 habitatges	2015
Eixample	Germanetes II	c/ Viladomat, 142	47 habitatges	2016
Gràcia	Quiron	Av. Mare de Déu de Montserrat, 5-11	100 habitatges	2016

**Taula 2.1.8 . Indicadors bàsics d'activitat del RESPIR**  
Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials, 2014

	2013	2014	% d'increment
Sol·licituds rebudes	1.201	1.278	6,41
Nombre persones ingressades	740	862	16,49

**Taula 2.1.9. Indicadors bàsics del RESPIR estival de l'Ajuntament de Barcelona**  
Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials, 2014

	2013	2014	% d'increment
Persones ateses RESPIR estival	79	164	107,59
Pressupost	78.180,05	170.249,79	117,77

la propera convocatòria d'habitatges de gent gran, prevista per al gener del 2015.

• **Ampliació del Servei de RESPIR**

L'any 2014 s'ha consolidat el programa de RESPIR estival que es va iniciar l'any 2013. L'objectiu de l'Ajuntament era la cobertura de la demanda no atesa des de les Llars Mundet, que habitualment es concentrava en els períodes d'estiu i al principi de la tardor.

S'ha d'assenyalar que sobre la demanda inicial (1.278 sol·licituds), el 32,55% van ser desestimades per les mateixes persones interessades per situacions de causa major (ingressos hospitalaris no previstos, convalescències, morts, desinterès, etc.). Cal considerar la necessitat de donar una resposta ràpida a aquestes demandes ja que és un tipus de servei en què les famílies no poden fer una previsió a llarg termini.

• **Servei d'Atenció i Urgències a la Velle-sa (SAUV)**

En relació amb les urgències socials de les persones grans, cal destacar l'increment del 19,49% respecte del 2013 en el nombre de persones acollides, i un 94,14% en el període 2011-2014. Pel que fa al nombre d'ingressos, s'observa un

increment del 17,15% respecte al 2013 i un 78,29% en el període 2011-2014. El nombre d'estades diàries residencials de l'any 2014 ha estat de 120.203. Aquesta dada representa un increment del 27,71% respecte al 2013 i un 60,49% en el període 2012-2014. La despesa de pressupost executat es detalla a la taula 2.1.10, on es pot apreciar un increment de 26.083 euros respecte al 2013, i si es considera en el període 2011-2014, el pressupost assignat gairebé s'ha duplicat.

Una de les possibles explicacions de l'increment del temps mitjà d'estada dels usuaris en el SAUV pot estar relacionat amb les dificultats d'accés a places amb finançament públic a la ciutat o la disminució dels temps d'estada en centres socio-sanitaris i/o de convalescència de l'àmbit de salut.

**Taula 2.1.10. Indicadors bàsics d'activitat del SAUV**  
Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials, 2014

	2013	2014	% d'increment
Nombre de persones grans acollides	749	895	19,49
Nombre d'ingressos realitzats per any	519	608	17,15
Nombre d'estades realitzades	94.120	120.203	27,71
Pressupost executat (euros)	3.167.703,91	4.151.297,72	31,05

**Taula 2.1.11. Persones acollides pel SAUV per districtes**  
Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials, 2014

	2014	% de distribució
Ciutat Vella	147	16,42
Eixample	147	16,42
Sants-Montjuïc	93	10,39
Les Corts	16	1,79
Sarrià-Sant Gervasi	56	6,26
Gràcia	49	5,47
Horta-Guinardó	102	11,40
Nou Barris	70	7,82
Sant Andreu	50	5,59
Sant Martí	146	16,31
Sense determinar	6	0,67
Sense domicili fix	13	1,45
<b>Barcelona</b>	<b>895</b>	<b>100,00</b>

Altres aspectes destacats pel que fa a la gestió del SAUV de l'any 2014 són:

- L'increment dels ingressos i del temps mitjà d'estada de les persones ateses al servei ha obligat a ampliar el nombre de places residencials conveniades amb el sector privat, passant de les 257 places mensuals de mitjana distribuïdes en 14 residències de l'any 2013 a les 329 distribuïdes en 18 centres de l'any 2014. Aquest increment ha suposat un esforç addicional a l'hora de vetllar per la qualitat assistencial d'aquestes places i de la cobertura de les necessitats específiques de les persones grans ateses.
- L'elaboració i posterior aprovació per a l'any 2015 de la normativa de preus públics per a aquest servei.
- L'establiment de criteris per a la prioritització dels tràmits de dependència com ara les valoracions de grau, en l'elaboració dels PIA o l'accés a places residencials de servei, així com la cerca activa de recursos alternatius de sortida de les persones ateses que s'ajustin a les seves

necessitats (pisos compartits, apartaments tutelats, projectes de suport i intercanvi...)

#### • Casals, Espais de Gent Gran i la promoció de l'envelliment actiu

Un dels objectius del Pla Municipal per a les Persones Grans 2013-2016 era la promoció de l'alfabetització digital mitjançant les aules informàtiques i el foment de l'aprenentatge de l'ús d'Internet. L'any 2014, l'Ajuntament de Barcelona comptava amb 33 aules informàtiques ubicades als casals i espais municipals de gent gran, de les quals 26 estaven conveniades amb la Fundació La Caixa. D'altra banda, amb la voluntat d'ampliar l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC), es van instal·lar set nous punts de connexió Wi-Fi als casals de gent gran municipals que, sumats als 23 existents l'any 2013, suposen un total de 30 casals i espais de gent gran que disposen de connexió Wi-Fi.

Pel que fa als Programes d'Envel·liment Actiu que cada un dels districtes de la ciutat va aprovar l'any 2013, cal esmentar que l'any 2014 s'han anat implementant i, a la finalització dels mateixos, es durà a terme la corresponent avaluació, amb l'objectiu de tornar a programar les diferents actuacions territorials per promoure l'envelliment actiu a la ciutat (2015).

Durant el 2014, cal destacar també la celebració de la 4a edició del Concert de Nadal de les Persones Grans, amb l'estrena de l'obra *Cantàvia, una cantata per a la gent gran*, en la qual van participar 400 cantaires de 27 corals de persones grans de la ciutat de Barcelona. Aquest concert va tenir una important rellevància l'any 2014 ja que després de l'estrena de l'obra es va interpretar en diferents municipis de Catalunya, a càrrec de grups locals de persones grans. Aquest projecte va prendre el nom de Cantagrans i tindrà la seva continuïtat en els anys futurs. Alguns dels municipis on

**Taula 2.1.12. Suport a entitats prestat des del Departament de Gent Gran**  
Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials, 2014

	2013	2014	% d'increment
Subvencions atorgades	22	38	72,73
Subvencions extraordinàries	4	2	- 50,00
Convenis	13	15	15,38
Pressupost executat (euros)	268.789,20	341.250,00	26,96

es va interpretar l'obra van ser Mataró, Manresa i alguns altres de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB).

Un altre aspecte a destacar és l'important increment econòmic del 26,96% destinat a donar suport a les entitats de persones grans o a aquelles que dediquen part de la seva activitat a les persones grans. L'any 2013 es van atorgar de 268.789,20 euros per a un total de 39 projectes de gent gran, mentre que l'any 2014 es van atorgar 341.250 euros per a un total de 55 projectes.

• **Targeta Rosa**

L'Ajuntament de Barcelona, va incorporar en el seu Pla Municipal per a les Persones Grans 2013-2016 l'objectiu de seguir potenciant l'accessibilitat al transport públic de les persones grans adequant el títol de la Targeta Rosa a les necessitats de mobilitat tot revisant els seus criteris d'accés. Amb aquesta finalitat signarà l'any 2015 un nou conveni amb Transport i Mobilitat de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB), pel qual s'ampliaran els criteris econòmics d'accés a la Targeta Rosa de la següent manera:

– Targeta Rosa gratuïta passarà dels 7.455 euros/any actuals als 8.132 euros/any per a l'any 2015.

– Targeta Rosa reduïda passarà dels 14.910 euros/any actuals als 16.264 euros/any per a l'any 2015.

Aquesta ampliació suposa que els ciutadans de Barcelona podran accedir al programa de la Targeta Rosa amb uns criteris més avantatjosos que els que fixa l'Àrea Metropolitana de Barcelona en l'Ordenança Metropolitana reguladora del sistema de tarifació social del transport i, en conseqüència, hi haurà un increment en el nombre de beneficiaris.

La Targeta Rosa també ha continuat incrementant les seves prestacions i ofereix altres avantatges als seus titulars, ja que permet obtenir importants descomptes en serveis de podologia, òptiques, audiòlegs, museus, equipaments musicals, mercats municipals i en altres establiments d'interès per a la gent gran. Al final del 2014 hi havia 1.014 establiments col·laboradors a la ciutat, un 40,25% més que l'any anterior, en part a causa de l'esforç per captar nous col·laboradors més enllà de la ciutat de Barcelona.

**Taula 2.1.13. Targetes Rosa en circulació el 31 de desembre de cada any**  
Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials, 2014

	2013	2014	% d'increment
Targetes Rosa en modalitat gratuïta	113.330	112.879	-0,40
Targetes Rosa en modalitat reduïda	133.699	134.032	0,25
<b>Total</b>	<b>247.029</b>	<b>246.911</b>	<b>-0,05</b>

### • Xarxa de Suport a Famílies Cuidadores

Durant l'any 2014 la Xarxa de Suport a les Famílies Cuidadores ha seguit treballant per facilitar a les famílies que cuiden persones afectades per malalties, informació i assessorament des de l'escolta atenta, per difondre els seus drets, per fer que les polítiques de salut i socials les tinguin presents, per connectar-les amb els i les professionals i per sensibilitzar la societat sobre la tasca que fan. Un dels principals objectius ha estat l'elaboració del document *l'vostè, com està? Orientacions per a l'atenció a les persones que cuiden*, on s'analitzen les tres fases per les quals passen les persones que exerceixen el rol de la cura i les recomanacions per fer front a les dificultats. Aquest treball va servir de fonament per celebrar una jornada sota el mateix títol el 21 de gener del 2015.

Aquest any també s'han incorporat a la Xarxa, la Creu Roja a Barcelona i un representant de l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS).

### • Programa Viure i Conviure

El programa intergeneracional Viure i Conviure d'allotjaments compartits entre persones grans i joves estudiants universitaris, que es desenvolupa mitjançant el conveni amb la Fundació Catalunya-La Pedrera i les Universitats de la ciutat de Barcelona, durant l'any 2014, ha facilitat 110 convivències en què han participat 78 persones grans de la ciutat. Els aspectes a destacar de l'any 2014 han estat:

- S'ha incrementat la informació i difusió del Programa tant als professionals dels centres de serveis socials com als tècnics referents de persones grans dels districtes i als casals municipals de gent gran.
- Malgrat l'elevada mitjana d'edat de les persones grans participants (85 anys), el programa ha suposat la

possibilitat de retornar abans a casa després d'un ingrés hospitalari a un nombre important de persones, gràcies al suport i companyia que els ofería l'estudiant, cosa que ha evitat allargar la convalescència en centres.

### • Programa de Vacances per a la Gent Gran

L'any 2014, el programa ha vist incrementar tant les sol·licituds com les persones grans que viatgen, tal com es mostra a la taula 2.1.14, tot i la disminució del nombre de persones grans amb Targeta Rosa gratuïta. L'objectiu del programa de vacances és facilitar a les persones grans de la ciutat beneficiàries de la Targeta Rosa gratuïta, i per tant amb menys recursos econòmics, l'accés a l'oferta estatal del Programa "Vacaciones para Mayores" de l'IMSSER-SO per promocionar l'envelliment actiu d'aquestes persones.

Els aspectes destacats de l'any 2014 són:

- Augment del nombre de sol·licitants de subvenció municipal i de les persones que viatgen.
- Inici del projecte pilot Gestió de les relacions amb clients (CRM, de les seves sigles en anglès) impulsat per la Direcció de Comunicació. Les activitats principals del projecte van ser:
  - Informació per carta sobre terminis, nou canal de tramitació, 010, i preus, abans de l'inici del període de sol·licituds a les persones que hi van participar la temporada anterior.
  - Trucades durant el període de sol·licituds recordant la possibilitat de fer la tramitació per telèfon i, si hi estaven interessades, aprofitar la trucada per tramitar la sol·licitud.
- Millora en la difusió del Programa per fomentar la participació: es va afegir informació de la Campanya a

**Taula 2.1.14. Programa de Vacances per a la gent gran**  
 Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials, 2014

	Temporada 2012-2013	Temporada 2013-2014	% d'increment
Persones sol·licitants	2.046	2.257	10,31
Persones que viatgen	1.346	1.463	8,69

les cartes de renovació de la Targeta Rosa gratuïta del mes de maig.

## 2. Departament de Família i Infància

El Departament té al seu càrrec la direcció tècnica, planificació i gestió dels Equips d'Atenció a la Infància i Adolescència (EAIA) de la ciutat; la definició, la gestió i el seguiment dels projectes dels espais familiars i centres oberts municipals; la coordinació de la campanya de vacances; el lideratge de les dues xarxes d'acció en l'àmbit de la infància (centres oberts i drets dels infants); la programació, la gestió i el seguiment del Servei de Famílies Col·laboradores municipal; la participació en la definició i el seguiment del programa singular d'atenció a famílies amb fills a càrrec en situació de risc social a la ciutat de Barcelona; la definició i el seguiment de la implementació del model de casals i ludoteques infantils municipals; la gestió i el seguiment de subvencions i convenis a projectes del Tercer Sector en l'àmbit de la infància i família; les activitats i les campanyes de promoció de la infància; la participació en l'impuls i el seguiment dels plans de família i d'infància.

### • Equips d'Atenció a la Infància i Adolescència (EAIA)

El Departament gestiona i coordina els 13 equips d'atenció a la infància i l'adolescència de la ciutat de Barcelona, on treballen 79 tècnics, 13 administratius i quatre professionals directius. Tot el personal és municipal.

Els serveis d'atenció a la infància i l'adolescència de Barcelona, desenvolupen una tasca complexa, que implica valora-

cions i propostes tècniques amb un alt grau d'implicació administrativa i legal. La normativa de referència que afecta el treball dels EAIA és molt àmplia. La més recent, la Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència (LDOIA) continua encara comportant nous decrets i instruccions administratives.

Les accions que podríem destacar d'aquest servei al llarg del 2014 són:

- Finalització de la implementació del Circuit d'atenció a la infància i l'adolescència en risc i desemparament en tot el territori, dissenyat per adaptar-se a la LDOIA.
- Implementació del Pla d'acollida dels professionals als equips d'atenció a la infància i adolescència, que ha estat presentat i seleccionat per formar part del banc de bones pràctiques de l'Àrea de QVIE.
- Continuïtat en la millora dels espais d'atenció dels EAIA. La finalització de les obres d'adequació del local de l'EAIA del Casc Antic, el projecte per reubicar l'EAIA de Gràcia o la detecció de noves necessitats i recerca d'alternatives d'altres espais han estat algunes de les accions dutes a terme enguany en aquesta línia.
- Impuls a la implementació de l'estructura directiva organitzada en quatre grans zones de la ciutat dissenyada l'any 2013, amb la incorporació de dues noves direccions de zona, les de:
  - Horta-Guinardó, Nou Barris i Gràcia
  - Sant Martí i Sant Andreu

La quarta i última incorporació, corresponent a les zones de Sarrià-Sant Gervasi, Eixample i Sants-Montjuïc està prevista per a l'any 2015.

#### • Centres Oberts i Centres Diaris d'Atenció Socioeducativa

En relació amb aquest programa, el Departament de Família i Infància gestiona dos centres oberts de titularitat municipal, gestiona els convenis de col·laboració amb les entitats titulars de centres oberts privats i lidera la Xarxa de centres oberts.

Durant l'any 2014, s'ha incorporat un nou centre obert (Llop del Taga) registrat com a tal durant la segona meitat de l'any. Amb aquest, ja són 18 els centres oberts que formen part de la Xarxa, incloent-hi els dos de titularitat municipal.

La Xarxa ha continuat el procés de definició del model d'intervenció conjunt, abordant el tema de l'avaluació. També ha participat en altres projectes d'iniciativa municipal, entre els quals cal destacar:

- Comissió de Treball sobre l'impacte de la situació de crisi en la infància i la igualtat d'oportunitats.
- Congrés de Ciutats Educadores.
- Projectes de cooperació internacional.

A part de la Xarxa, s'ha continuat la línia de suport a centres diaris d'atenció socioeducativa en barris d'atenció prioritària, que en aquest moment estan situats als barris de Can Peguera, Besòs i Ciutat Meridiana.

#### Taula 2.1.15. Berenars als centres oberts

Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials, 2014

	2013	2014	% d'increment
Infants atesos	2.562	2.632	2,73
Costos dels berenars (euros)	250.590,30	543.306,90	116,81
Centres participants	19	21	10,53

Al llarg del 2014, l'Ajuntament ha continuat el projecte per garantir un berenar nutritiu als infants que assisteixen als centres oberts, als centres diaris i a altres projectes complementaris que es realitzen al voltant d'aquests dos serveis.

Aquesta ha estat una de les mesures municipals per garantir l'alimentació infantil de manera normalitzada, amb una cobertura molt àmplia: durant tot el curs i en períodes de vacances escolars en què hi havia activitat dins dels centres; distribució als infants que participaven en projectes complementaris als centres d'atenció socioeducativa; i aprovació bianual dels convenis. La taula 2.1.15 mostra les dades d'aquest projecte.

#### • Espais Familiars

El Departament de Família i Infància de l'Àrea de QVIE gestiona dos espais familiars de titularitat municipal, d'àmbit de ciutat, situats als districtes de les Corts i Sant Martí. Són serveis entesos com a maternoinfantil, en horari de matí, adreçats a famílies i els seus infants de 0-3 anys, a qui ofereix un espai de joc i relació on els infants poden explorar i relacionar-se entre ells i amb els adults. Les famílies poden compartir experiències i rebre suport en les competències parentals, mitjançant diferents programes: Benvingut nadó (fins als 9 mesos); Ludoteca en família (de 9 mesos a 3 anys), i tallers i xerrades de suport per a les famílies d'infants de totes les edats; algunes d'aquestes activitats estan obertes a famílies no inscrites.

Entre tots dos serveis s'ha atès un total de 453 famílies durant el 2014.



• **Campanya de Vacances d'Estiu (CVE)**

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

A Barcelona hi ha un ampli ventall d'organitzacions de l'àmbit del lleure, de l'esport o de la cultura que dissenyen, gestionen i produeixen activitats d'educació en el lleure durant el període de vacances d'estiu, a través de la promoció esportiva, de l'activitat lúdica i sociocultural i de l'aprenentatge en un marc d'acció planificat i participatiu.

Les entitats organitzadores que s'hi vulguin adherir han de complir uns requisits establerts, revisats i publicitats anualment, i han de presentar una sol·licitud i documentació dins el termini establert i segons els formularis que es troben en una aplicació informàtica creada per a tal finalitat.

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 la seva família.

Per aquesta raó l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports ha posat en marxa un ampli sistema d'ajuts econòmics adreçats a les unitats familiars que viuen a Barcelona i poden justificar la necessitat de suport econòmic. També per garantir la inclusió de tots els infants i adolescents amb independència que puguin presentar o no alguna discapacitat, l'Ajuntament ofereix suport de monitors especialitzats.

Les principals novetats que ha presentat la CVE al 2014 han estat:

- **La incorporació per primera vegada d'activitats socioeducatives dirigides a adolescents entre els 12 i 17**

**anys** i que es realitzen en casals de joves, biblioteques municipals i d'altres espais. Hi ha hagut una oferta final de 29 activitats i 1.941 places, i una inscripció de 597 infants. És un nivell de participació similar al de la resta de modalitats, per la qual cosa es preveu la seva continuïtat en les properes campanyes.

– **L'oferta esportiva municipal**, inclosa la de preus superiors com Vela, Golf, Pàdel i Tennis ha estat homologada. En el cas de l'oferta per sobre dels preus, els ajuts econòmics es calculen amb el topall dels preus recomanats per a les activitats que es realitzen fora de Barcelona.

– **Una prova pilot d'activitats en família**. Són activitats de lleure adreçades al conjunt de les famílies amb infants de qualsevol edat, amb una durada d'entre dues i quatre hores.

39

Qualitat de Vida, Igualtat i Esports

Memòria 2014

Direcció Executiva de Qualitat de Vida i Igualtat

**Taula 2.1.16. Campanya de Vacances d'Estiu (CVE)**  
Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials, 2014

	2013	2014	% d'increment
Entitats participants	322	355	10,25
Activitats ofertes	543	628	15,65
Sol·licituds d'ajuts econòmics	7.296	8.394	15,05
Ajuts atorgats	6.696	7.668	14,52
Quantitat dels ajuts atorgats (euros)	1.036.440,90	1.193.457,41	15,15
Quantitat atorgada en monitors de suport (euros)	211.051	269.938	27,90
Inscripcions a les activitats	62.375	73.237	17,41

• **Servei de Famílies Col·laboradores**

Aquest servei ajuda aquelles famílies que, de manera temporal i per diferents circumstàncies (motius de salut, privació de llibertat, conciliació de la vida familiar i laboral...), no poden atendre els seus infants i necessiten la col·laboració d'una altra família que les complementi i ajudi a atendre el nen o nena.

**Taula 2.1.17. Departament de Família i Infància**  
Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials, 2014

	2013	2014	% d'increment
<b>EAIA</b>			
Menors atesos <sup>1</sup>	3.283	3.422	4,23
Nombre de casos nous o reoberts	930	1.030	10,75
Nombre de casos tancats	890	888	-0,22
<b>Centres oberts</b>			
Centres oberts amb convenis	17	18	5,88
Centres oberts municipals	2	2	0,00
Menors atesos als centres oberts <sup>1</sup>	1.926	2.030	5,40
Espais municipals 0 a 3 anys vinculats a centres oberts	2	2	0,00
Famílies amb fills de 0 a 3 ateses en aquests espais	424	453	6,84
<b>Campanya de Vacances d'Estiu (CVE)</b>			
Activitats ofertes	543	628	15,65
Inscripcions	62.375	73.237	17,41
Nombre d'ajuts econòmics atorgats	6.696	7.668	14,52
Despesa dels ajuts aprovats (euros)	1.036.440,90	1.193.457,41	15,15
<b>Famílies Col·laboradores</b>			
Famílies col·laboradores	79	102	29,11
Nens acollits al servei	69	70	1,45
Estades realitzades en dies	1.656	2.303	39,07
<b>Projecte PAIDÓS</b>			
Famílies	25	44	76,00
Infants atesos	33	79	139,39
<b>Activitats de promoció</b>			
Assistents a les activitats de promoció de la infància	24.560	21.504	-12,44

1. Es canvien les dades del 2013 per modificació en el sistema de comptabilització d'assistents/atesos tant al 2013 com al 2014.

La col·laboració és temporal, al més pròxima possible, complementària i voluntària (és fruit d'un acord entre totes dues famílies, regulat per la intervenció

de l'Ajuntament). La col·laboració pot ser per hores o dies pactats, caps de setmana, vacances o pernoctació, fins a una durada d'uns sis mesos.

Durant l'any 2014 ha continuat la tendència creixent del nombre de famílies col·laboradores. El banc de famílies compta amb 102 famílies. Aquest increment es produeix en un percentatge superior al del nombre d'infants atesos: el banc de famílies creix un 29% mentre que el nombre d'infants atesos només ho fa en un 1,45%. La variabilitat de les necessitats quant a territoris, serveis, horaris, etc., de les famílies demandants del servei i els infants objecte d'atenció, implica haver de tenir un banc de famílies nombrós i amb diversitat de disponibilitats per adaptar-se a les necessitats i situacions dels infants.

**• Servei d'atenció a famílies amb fills de 0 a 6 anys en situació de pobresa i/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.

El projecte PAIDÓS té com a objectiu aconseguir que els nens i les nenes que creixen en famílies empobrides i/o amb altres dificultats en la cura dels fills superin aquesta situació i tinguin la capacitat per progressar en les seves vides; pretén trencar el cicle de transmissió intergeneracional de la pobresa infantil i prevenir-ne els factors de cronificació, mitjançant un treball intensiu, integral i integrat amb les famílies, els agents socials i la comunitat per augmentar els factors de protecció dels infants, promovent l'apoderament de les famílies i dels seus infants mitjançant el desenvolupament de les seves capacitats, recursos i interessos.

Cada servei pretén atendre 15 famílies aproximadament amb infants de 0 a 6

anys en situació de pobresa, amb dificultats per tenir cura dels fills i de les filles i que poden presentar altres necessitats importants no cobertes.

Durant aquest any, l'Ajuntament de Barcelona ha iniciat les obres per a l'adequació del local on s'ubicarà un nou servei al barri de Porta. L'obertura d'aquest tercer centre està prevista per al març-abril del 2015.

#### • **Barcelona: Ciutat amiga de la Infància**

L'octubre del 2014, va tenir lloc l'acte de renovació del segell de Reconeixement de Barcelona com a Ciutat Amiga de la Infància (CAI) que atorga UNICEF a aquelles ciutats que impulsen polítiques municipals pel desenvolupament dels drets dels infants.

La renovació va ser demanada pel Ple de l'Ajuntament de Barcelona, i UNICEF va atorgar la renovació del segell CAI pel període 2014-2018, després d'analitzar l'àmplia documentació sobre les actuacions municipals en matèria d'Infància.

### **3. Departament d'Atenció a Persones Vulnerables**

El Departament atén aquelles persones en situació de més vulnerabilitat social, i en situació d'extrema pobresa i exclusió social, com ara les persones sense sostre, i s'encarrega dels serveis de suport i accés a l'habitatge i el servei de menjadors socials. Al llarg de l'any 2014, cal destacar:

#### • **Menjadors socials**

La xarxa de menjadors socials a la ciutat ha incrementat el nombre de places en el decurs dels darrers anys. Actualment, hi ha 17 menjadors distribuïts territorialment per tota la ciutat, amb un nombre de 1.541 àpats/dia. D'aquests menjadors, tres estan adreçats a famílies amb menors, amb un còmput total de 70 àpats/dia. Si el nombre d'àpats servits

als menjadors socials s'ha incrementat un 6,26% respecte a l'any anterior, el nombre de persones ateses ha disminuït un 3,29%, fet que es justifica perquè disminueix el nombre de persones d'accés directe, que només fan servir el menjador de manera puntual, enfront de les persones amb un pla de treball social i que en fan un ús més llarg en el temps.

#### • **Habitatges d'Inclusió**

S'ha mantingut el nombre d'habitatges i places dels anys anteriors: 50 habitatges amb un total de 221 places disponibles. S'ha dissenyat i posat en marxa un nou model de sol·licitud i un barem de valoració per a l'accés als habitatges d'inclusió, treballada conjuntament amb l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS), amb l'objectiu d'homogeneïtzar el procés i establir criteris estandarditzats per a la valoració de l'accés i la prioritització dels casos.

#### • **Allotjament residencial**

A partir del mes de novembre, es va ampliar el nombre de places al Centre d'Allotjament Temporal Hort de la Vila fins a 90, i al juliol s'han incorporat 10 places més amb el servei Housing First. Actualment, el nombre de places d'allotjament nocturn, comptant els habitatges d'inclusió, és de 1.022.

S'han consensuat criteris homogenis d'actuació en tots els centres de primera acollida. S'ha posat en marxa un sistema de valoració de capacitats i competències de les persones ateses al Centre d'Atencions Bàsiques Horta i el centre Hort de la Vila ha implementat la valoració dels seus residents mitjançant el sistema Outcom Star adaptat a persones sense llar.

En els indicadors anuals s'observa un increment del 20,67% en el nombre de pernотacions, tot i que el nombre de persones ateses només s'incrementa en un 0,25%. Això s'explica pel major temps

d'ús o estada en els centres per part dels usuaris.

#### • Centres de dia

S'ha mantingut el nombre de places, però han estat ateses més persones que l'any anterior (increment del 2,72%). Els centres disposen de servei d'inserció laboral i en dos d'ells de la figura de l'insercionador laboral. Enguany, aquesta funció ha estat complementada amb la col·laboració amb l'entitat ADAMA, la qual ha realitzat una anàlisi d'ocupabilitat de les persones sense llar i ha plantejat una oferta d'ocupació concreta que es desenvoluparà en el decurs del 2015.

#### • Servei d'higiene i canvi de roba

S'observa un lleuger increment en el nombre d'usos fets al llarg de l'any amb un increment del 6,90%, i el nombre de persones ateses experimenta una molt lleugera disminució, fet que comporta que les persones ateses han utilitzat més dies aquest servei.

#### • Habitatges d'emergència social

Al llarg del 2013, la Mesa d'Adjudicació d'habitatges d'emergència social ha adjudicat 198 pisos per facilitar l'accés a l'habitatge dels col·lectius més vulnerables. A través de la mesa d'emergències s'ha facilitat l'accés a habitatge alternatiu (pisos d'entitats financeres, Càritas...) en un total de set casos. En total, 205 habitatges concedits.

#### • Suport a l'accés a l'habitatge

– Conveni amb el Patronat Municipal de l'Habitatge per subvencionar el lloguer i evitar desnonaments.

Enguany la despesa del conveni amb el Patronat Municipal de l'Habitatge ha estat d'1.356.738 euros, un 52% més que l'any anterior. En aquest conveni es contempla destinar ajuts per poder mantenir les persones al

seu domicili i també ajuts per evitar desnonaments. En el decurs del 2014 s'han incrementat els recursos econòmics destinats a subvencionar el lloguer mentre que els destinats a evitar desnonaments s'han mantingut. S'han atès 814 unitats familiars amb subvenció al lloguer, que representen un 41,81% d'increment, i 104 per evitar desnonament.

– Conveni amb Barcelona Gestió Urbanística, S.A. (BAGURSA) per l'accés a la Borsa de Lloguer Social.

S'ha posat en marxa un equip de mediació l'objectiu del qual és detectar situacions de risc, mitjançar en el cas de conflictivitat i assegurar els compliments administratius (pagament lloguer, subministraments...), per tal d'evitar desnonaments i millorar la qualitat de vida de les persones més vulnerables, tot mantenint-les al domicili.

– S'han cedit a través de la Taula Interadministrativa d'adjudicació d'habitatge social a entitats de la ciutat, un total de cinc pisos per a ser destinats a Habitatges d'Inclusió. Des del 2011 s'han concedit 84 habitatges a entitats.

– Posada en marxa de nou de la Xarxa d'Habitatges d'Inclusió, constituïda actualment per 50 entitats que treballen en diferents camps d'atenció a població en situació de vulnerabilitat: sense llar, dones amb menors, dones maltractades, malalts mentals, discapacitats, joves immigrants, famílies, etc. L'objectiu és adaptar i reorientar el funcionament d'acord amb les noves necessitats detectades i la falta d'habitatge generalitzada en el col·lectiu vulnerable.

#### • Magatzem de guardamobles i trasllat de mobles

És un servei en permanent creixement. El Servei de Guardamobles s'ha incre-

mentat en un 26,42% respecte a l'any anterior (ha atès un total de 488 famílies) i el Servei de Trasllat de Mobles ho ha fet en un 28,5% (un total de 744 trasllats). La dotació econòmica destinada a cobrir el servei s'ha incrementat en un 19,61%.

#### • Grup de sense sostre EUROCIETIES

El Departament d'Atenció a Persones Vulnerables participa en el grup de treball de Sense Sostre de la xarxa europea EUROCIETIES des de l'any 2008 de manera activa. En el decurs del 2014 s'ha assistit a les deus trobades realitzades a Newcastle i Brussel·les. Els objectius del grup se centren a compartir i consensuar estratègies d'intervenció en població sense llar, així com fer arribar les línies i propostes a la Comissió Europea per tal que es prenguin mesures de millora per a l'abordatge d'aquesta realitat.

#### • Definició municipal del model Housing First Barcelona (Primer la Llar)

Posada en marxa de 10 habitatges en aquesta modalitat en conveni de col·laboració amb la Fundació RAIS des de mitjans d'any i elaboració del plec de condicions per a l'adjudicació de 50 habitatges més (servei de titularitat municipal), per la seva posada en marxa el 2015. Aquest és un model d'intervenció amb persones sense llar que posa la provisió d'un habitatge com a primer nivell d'intervenció socioeducativa, que es duu a terme a l'habitatge i en funció de les necessitats de la persona. L'habitatge esdevé el seu lloc estable de domicili, i s'adreça especialment a població sense llar molt crònica (malalts mentals i drogodependents) i amb llarga trajectòria de vida al carrer.

#### 4. Departament d'Intervenció Social a l'Espai Públic

El Departament dirigeix, impulsa i gestiona els serveis i programes a desenvolupar en el medi obert i l'espai públic per a persones afectades per causes

**Taula 2.1.18. Atenció a Persones Vulnerables**

Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials, 2014

	2013	2014	% d'increment
<b>Centres de dia</b>			
Places	275	275	0,00
Persones ateses	2.496	2.564	2,72
<b>Serveis d'higiene</b>			
Places	140	140	0,00
Persones ateses	2.500	2.486	-0,56
Nombre de serveis d'higiene	26.624	28.461	6,90
<b>Centres residencials</b>			
Persones acollides <sup>1</sup>	3.537	3.546	0,25
Estades <sup>1</sup>	268.109	323.529	20,67
<b>Habitatges d'inclusió</b>			
Persones ateses	290	323	11,38
Habitatges cedits a entitats per destinar com a habitatges d'inclusió	37	5	-86,49
Persones ateses en Housing First (Primer la Llar)	-	10	-
Places dels centres d'allotjament <sup>2</sup>	997	1022	2,51
<b>Menjadors socials</b>			
Places	1.541	1.541	0,00
Persones ateses	10.653	10.302	-3,29
Àpats servits	489.213	519.842	6,26
<b>Magatzem de desnonaments</b>			
Usuaris	386	488	26,42
Trasllats en casos de desnonaments	579	744	28,50
Import econòmic del magatzem (euros)	530.794	634.891	19,61
<b>Ajuts per a l'habitatge</b>			
Ajuts per pagar el lloguer	574	814	41,81
Ajuts per evitar desnonaments	103	104	0,97
Import econòmic dels ajuts per pagar el lloguer (euros)	578.367	1.033.595	78,71
Import econòmic dels ajuts per evitar desnonaments (euros)	315.397	323.143	2,46
Pisos concedits per la mesa d'emergències socials <sup>3</sup>	213	205	-3,76

1. Inclou places dels habitatges d'inclusió i Housing First.

2. Les places d'allotjament reflectides són places/dia durant tot l'any. En aquesta xifra no estan incloses les places del nou centre obert enguany CANE (centre d'allotjament nocturn d'emergències) que funciona només en període d'hivern ni les places que es podrien activar per Operació Fred. Inclou la posada en marxa de 10 places de Housing First amb l'entitat RAIS.

3. El 2014, la mesa ha adjudicat 198 habitatges de protecció social i ha donat set solucions d'habitatge alternatives mitjançant Càritas i pisos de bancs.

d'exclusió extrema i d'alta vulnerabilitat i per situacions de conflicte social. També gestiona els serveis següents: Servei d'Inserció Social (SIS), Servei de Gestió de Conflictos d'Àmbit Social a l'Espai Públic (SGC), Servei d'Atenció Social a Població Itinerant d'Ètnia Gitana (SAS-PI) i Servei de Detecció i Intervenció en Menors no Acompanyats (SDI-MENAS). Així mateix té l'encàrrec de gestionar i planificar la Xarxa d'Atenció a Persones sense Llar.

- **Servei d'Inserció Social (SIS).** És un servei adreçat a millorar les condicions de vida de les persones sense llar. Ofereix atenció en medi obert, primera acollida i tractament mitjançant equips de detecció i d'atenció al carrer que s'encarreguen de motivar-les perquè acceptin ser ateses en serveis i recursos específics, i equips de primera acollida i tractament social, amb suport psicològic, mèdic i jurídic per a les persones que manifesten la voluntat d'establir un pla

individualitzat d'inserció per millorar la seva situació.

En relació amb l'any 2014 destaca, per una banda, el descens de persones contactades al llarg de l'any pels equips de carrer i, per l'altra, l'augment de persones en seguiment per part dels equips de tractament. Aquest fet es podria explicar en part, per l'augment de recursos desplegats per l'equip de detecció i que s'han dut a terme diversos operatius per tal de minimitzar l'impacte al territori de situacions cròniques que generaven alarma social. Pel que fa a l'augment de persones contactades a l'aeroport, les xifres són similars a les de fa dos anys (taula 2.1.19).

- **Servei de Gestió de Conflictos (SGC).** És un servei que actua en situacions de conflicte obert però també fa una tasca preventiva, recomanant propostes d'actuacions per facilitar la convivència, el civisme i la tolerància entre la població.

**Taula 2.1.19. Serveis d'Inserció Social (SIS)**

Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials, 2014

	2013	2014	% d'increment
Persones detectades al llarg de l'any pels equips de carrer	1.635	1.542	-5,69
Recursos de derivació desplegats pels equips de carrer	529	601	13,61
Persones ateses pels equips de tractament al llarg de l'any	1.873	2.367	26,37
Mitjana de persones usuàries en atenció als equips de tractament al llarg de l'any	1.005	1.127	12,14
Persones ateses per l'equip el Prat-aeroport al llarg de l'any	70	83	18,57

Nota: El 2013 es va iniciar la informatització de la recollida de dades dels serveis.

**Taula 2.1.20. Serveis de Gestió de Conflictos (SGC)**

Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials, 2014

	2013	2014	% d'increment
Espais intervinguts	45	42	-6,67
Hores d'intervenció	3.625	4.672	28,88
Districtes en els quals s'han realitzat intervencions	9	9	0,00

Complementa la xarxa de serveis d'actuació social que actua al territori. Intervé en l'espai públic en el qual s'ha detectat un greu conflicte de naturalesa social i origen multifactorial. Actua en escenaris de conflicte d'alta complexitat que no poden ser pal·liats pels serveis estàndard del territori i en el marc de l'Ordenança municipal de mesures per fomentar i garantir la convivència cívica en l'espai públic, aportant cultura pedagògica vers els drets i deures d'utilització d'aquests espais.

Al llarg de l'any 2014, des del SGC s'ha intervingut en un total de 42 espais, durant 4.672 hores pel que fa a temes de civisme i convivència (taula 2.1.20).

En relació amb la intervenció amb grups de joves organitzats, l'any 2014 s'ha consolidat a tota la ciutat com a servei, intervenint en 35 espais i amb un total de 35 grups (fins a 479 joves en situació de risc social).

• **Servei d'Atenció Social a Població Itinerant (SASPI).** És un servei adreçat a aconseguir que el màxim nombre de famílies que viuen de manera itinerant a la ciutat, habitualment en caravanes, camions o furgonetes en solars i descampats, trobin alternatives d'inserció social i laboral que els permetin canviar d'estil de vida i aconseguir una estabilitat social i laboral diferent de l'actual per poder abandonar la forma de viure en caravanes i vehicles. El servei té com a finalitat conèixer la realitat de les persones d'ètnia gitana itinerants a la ciutat de Barcelona mitjançant una prospecció coordinada amb l'equip del SIS que inclou la detecció i el contacte amb la recollida d'informació sobre la seva situació concreta, el lloc on es dona i el grup de persones de relació.

Durant el 2014 es continua la tendència a la baixa de les persones usuàries d'origen galaicoportuguès (OGP). Aquesta tendència ve donada per la progressiva inserció de famílies seguides pel servei i pel desmantellament d'un dels darrers grans assentaments que hi havia a la ciutat de Barcelona. Es passa de grans assentaments en els quals viuen clans de famílies a l'ocupació d'habitatges i petits assentaments on viuen una o dues famílies. El nombre d'acompanyaments creix exponencialment com a conseqüència del suport intensiu en l'entrada en pisos de lloguer social d'una desena de famílies.

Es detecta un lleuger descens de les persones usuàries provinents de països

de l'Est però això no significa que haurem tingut menys activitat en la intervenció social de les famílies. La taula 2.1.21 reflecteix el nombre de persones usuàries i famílies que han estat ateses durant l'any. Atès que hi ha hagut més estabilitat en les famílies (hem tingut menys baixes) s'ha pogut progressar més amb elles. Prova d'això és el significatiu ascens en el nombre d'acompanyaments.

• **Servei de Detecció i Intervenció a Menors no Acompanyats (SDI-MENAS).** El servei atén els menors migrants no acompanyats que viuen a la ciutat de Barcelona en situació de risc social i alta vulnerabilitat per garantir el seu accés als recursos de protecció de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (Generalitat de Catalunya).

És tasca del SDI identificar menors migrants no acompanyats nouvinguts a la ciutat a partir de les prospeccions en diferents territoris, fer l'acompanyament a la Fiscalia de Menors (compareixença), dur a terme un seguiment en medi obert dels casos més conflictius atesos al circuit de protecció, diagnosticar indicis d'alarma social, valorar l'impacte al territori envers la presència d'aquests grups, intervenir en situacions de conflicte en l'àmbit comunitari i possibilitar el traspàs d'informació de manera immediata als referents municipals. L'any 2014 se n'ha atès un 3,45% més que l'any 2013, encara que es manté la tendència a la baixa dels menors detectats en anys anteriors (taula 2.1.22).

45

Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports

Memòria 2014

Direcció Executiva  
de Qualitat de Vida  
i Igualtat

**Taula 2.1.21. Servei d'Atenció Social a Població Itinerant (SASPI)**

Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials, 2014

	2013	2014	% d'increment
Persones usuàries d'origen galaicoportuguès	376	300	-20,21
Unitats familiars galaicoportugueses	96	62	-35,42
Acompanyaments a persones d'origen galaicoportuguès	113	176	55,75
Persones usuàries d'origen en els països de l'Est d'Europa	108	90	-16,67
Unitats familiars provinents dels països de l'Est d'Europa	26	20	-23,08
Acompanyaments a persones d'origen en els països de l'Est d'Europa	122	205	68,03

**Taula 2.1.22. Servei de Detecció i Intervenció amb Menors no Acompanyats (SDI MENAS)**

Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials, 2014

	2013	2014	% d'increment
Menors no acompanyats atesos	116	120	3,45
Mitjana de menors atesos al mes	67	56	-16,42

**• Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar (XAPSLL).**

La Xarxa, es va constituir el 2005 amb la finalitat d'enfortir la capacitat d'organització de la ciutat per acompanyar persones sense llar en un procés de recuperació de la màxima autonomia personal i incentivar la detecció i la vinculació d'aquestes persones als recursos existents, tot establint i ampliant el treball conjunt i la col·laboració entre el sector públic i les entitats socials.

Durant el 2014 s'han incorporat dues noves entitats a la XAPSLL i s'ha arribat a 33. La Xarxa compta amb els grups de treball següents: Recompte/diagnosi, Millora de recursos, Bones pràctiques amb dones, Catàleg de la XAPSLL, Retrats sense sostre (que finalitza amb el projecte executat durant el 2014) i Immigració (grup nascut aquest 2014) (Taula 2.1.23).

46

Qualitat de Vida, Igualtat i Esports

Memòria 2014

Direcció Executiva de Qualitat de Vida i Igualtat

**Taula 2.1.23. Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar**

Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials, 2014

	2013	2014	% d'increment
Entitats membres	31	33	6,45

**5. Departament d'Urgències i Emergències Socials (CUESB)**

Durant l'any 2014 hi ha hagut un esdeveniment molt important al CUESB. El dia 16 del mes de maig es va posar en marxa el nou centre ubicat al carrer Llacuna, 25. El nou centre disposa del Centre d'Estades Breus (CEB) que ofereix 108 places d'acollida distribuïdes en diferents habitacions i proporciona a les persones acollides allotjament, alimentació, higiene, rober, atenció psicosocial permanent i

totes aquelles atencions imprescindibles per a garantir la cobertura de les necessitats bàsiques dels afectats.

Aquest Centre, integrat dins del mateix edifici del CUESB, s'ha pensat per donar allotjament provisional durant un període breu a les persones necessitades, fins que puguin retornar al domicili o accedir al recurs més adient.

Les noves dependències són la central de referència de les urgències i emergències socials de la ciutat, i acull les oficines i tots els professionals especialitzats que requereix el Departament.

Una altra de les novetats del 2014 ha estat la consolidació del Centre d'Acolliment Nocturn d'Emergència (CANE) al passatge Dos de maig, 17-25 de la nostra ciutat. Aquest centre dona resposta a la fase preventiva del dispositiu Operació Fred, fase que s'activa de manera ordinària durant els mesos d'hivern. Activada des del 4 de desembre del 2013 fins el 9 de març del 2014, ha acollit 611 persones diferents i s'hi han efectuat 5.859 pernoctacions. El dia 1 de desembre del 2014 es va tornar a activar l'operatiu.

Cal destacar que durant l'any 2014 no s'ha activat ni un sol dia el dispositiu Operació Fred en la Fase II del procediment (quan les temperatures arriben a 0°C), així com tampoc s'ha activat el dispositiu Operació Calor, per la bonança de les temperatures a l'estiu.

Pel que fa referència al Servei d'Emergències Socials, hem incrementat un 66,67% el nombre d'atencions a Plans d'Emergències envers l'any 2013. Però aquest augment no ha requerit l'allotjament de persones, perquè les emergències que s'han atès han estat en gran mesura per activació del protocols de col·laboració amb el Servei d'Emergències Mèdiques (SEM), Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB) i Mossos d'Esquadra, per donar suport psicològic a familiars d'èxitus.



**Taula 2.1.24. Urgències i Emergències Socials**  
 Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials, 2014

	2013	2014	% d'increment
Actuacions dels plans d'emergència activats	60	100	66,67
Actuacions d'emergències ordinàries	42	47	11,90
Persones allotjades per emergències socials	695	150	-78,42
Persones ateses per emergències socials	1.351	1.597	18,21
Import dels ajuts econòmics (CUESB) (euros)	16.108,14	13.915,25	-13,61
Atencions a caigudes	1.820	1.529	-15,99
Atencions a desnonaments i desallotjaments	202	235	16,34
Unitats d'atenció a domicili (CUESB)	4.949	4.248	-14,16
Unitats d'atenció al Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB)	28.108	26.432	-5,96

47

Qualitat de Vida,  
 Igualtat i Esports

Memòria 2014

Direcció Executiva  
 de Qualitat de Vida  
 i Igualtat

Pel que fa a les emergències ordinàries, hi ha hagut un increment del 12% respecte a l'any passat.

Tanmateix, el nombre de caigudes que hem atès enguany ha disminuït un 15,99% atès que el servei de Teleassistència Municipal ha reduït el nombre de demandes de caigudes al CUESB, com a conseqüència de l'ampliació d'unitats mòbils en els seus equips, tasca iniciada l'any 2013.

D'altra banda, el Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona ha consolidat les seves línies d'actuació i atenció i ha millorat els processos de qualitat, a més de superar les auditories periòdiques de les dues certificacions Norma ISO 9001:2008 i 22320:2011 que té implantades des del 2009 i 2012 respectivament.

**REPTES DE FUTUR PER AL 2015**

Els principals reptes que es planteja la Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials per al 2015 s'orienten a complementar els serveis i la seva capacitat de resposta per fer front a les creixents necessitats socials derivades de les conseqüències de la crisi econòmica.

- Reforçar els serveis adreçats a l'allotjament de persones en situació de més vulnerabilitat amb el disseny i la implementació del projecte Housing First (Primer la llar), com a alternativa d'allotjament a persones sense sostre amb problemàtiques de salut mental.

- Ampliar l'equip de Salut Mental que atén les persones sense sostre a l'espai públic amb un increment dels efectius.

- Rehabilitar les residències Municipals de Gent Gran del Parc del Guinardó i de Francesc Layret, aprofitant per posar en marxa la Residència de Gent Gran del Molí Via Favència, en col·laboració amb la Generalitat de Catalunya.

- Reforçar la col·laboració amb els centres oberts d'infància amb actuacions i recursos que permetin cobrir necessitats especials d'alimentació dels infants.

- Continuar el creixement del servei de Teleassistència fins arribar a les 78.000 persones usuàries, mantenint el temps d'espera en el necessari per a la instal·lació dels aparells.

• Culminar la implementació d'un sistema d'atenció d'emergències d'abast metropolità, en conveni amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona per aten-

dre els Ajuntaments que s'hi vulguin adherir.

**Jordi Sánchez i Masip**  
 Director de Serveis de Família i Serveis Socials

**Taula 2.1.25. Indicadors de producció dels serveis**  
 Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials, 2014

	2011	2012	2013	2014	% d'increment 2011-2014
<b>Departament de Gent Gran</b>					
Estades en residències	106.322	107.343	106.325	106.372	0,05
Estades en centres de dia	15.961	15.700	16.200	16.531	3,57
Persones acollides en habitatges amb serveis	1.125	1.301	1.385	1.357	20,62
Persones acollides al servei d'estades temporals (RESPIR)	668	688	740	862	29,04
Targetes Rosa <sup>2</sup>	252.139	250.211	247.029	246.544	-2,22
Persones ateses pel servei de Teleassistència <sup>2</sup>	54.871	59.473	67.414	72.854	32,77
Aparells en funcionament a final d'any <sup>2</sup>	45.962	49.869	56.647	61.138	33,02
<b>Departament de Família i Infància</b>					
Menors en risc atesos als EAIA <sup>1</sup>	3.733	3.586	3.283	3.422	-8,33
Menors atesos pels centres oberts <sup>1</sup>	1.591	1.780	1.926	2.030	27,59
Nombre d'inscripcions a la Campanya de Vacances d'Estiu	58.538	60.012	62.375	73.237	25,11
<b>Departament d'Atenció a Persones Vulnerables</b>					
Persones allotjades al servei residencial d'estada limitada	3.640	3.276	3.537	3.546	-2,58
Persones ateses en centres de dia	2.842	2.801	2.496	2.564	-9,78
Persones ateses als menjadors socials	11.629	10.423	10.653	10.302	-11,41
Nombre d'àpats servits	375.709	380.737	489.213	519.842	38,36
<b>Departament d'Intervenció Social a l'Espai Públic</b>					
Persones detectades pels equips de carrer al SIS	-	1.609	1.635	1.542	-4,16
Nombre d'hores d'intervenció al SGC	3.374	3.576	3.626	4.672	38,47
Nombre d'acompanyaments OGP del SASPI	-	89	113	176	97,75
Nombre d'acompanyaments OPE del SASPI	-	55	122	205	272,73
Menors no acompanyats atesos SDI-MENAS	-	148	116	120	-18,92
Nombre d'entitats membres XAPSL	-	30	31	33	10,00
<b>Servei d'Urgències i Emergències Socials (CUESB)</b>					
Persones afectades per sinistres i ateses pel servei	636	1.285	1.351	1.597	151,10

Nota: Els indicadors que no tenen disponible el valor del 2011, fan la comparativa d'increment amb el primer valor disponible.

1. Es canvien les dades del 2013 per modificació en el sistema de comptabilització d'assistents/atesos tant al 2013 com al 2014.

2. Dades referides a 31 de desembre.

## MISSIÓ

La Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat promou la integració de totes les persones d'origen immigrant en la vida social i participativa de Barcelona, i aposta per fomentar que tots els barcelonins i barcelonines, vinguin d'on vinguin, participin en un projecte comú i convisquin amb sentit de pertinença a la ciutat i al conjunt de Catalunya; i a més, pretén aprofundir en les polítiques de convivència, cohesió social i interculturalitat, i garantir la igualtat d'oportunitats en l'accés als serveis públics propis de l'estat del benestar (ensenyament, sanitat, habitatge, etc.).

## ENTORN

Durant l'any 2014 s'han anat assolint els objectius previstos al Pla Municipal d'Immigració 2012- 2015, elaborat per consens polític.

Podem destacar com a principal fita significativa la consolidació del nou Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER) amb una sèrie de serveis nous per adaptar-se al nou moment migratori en què es troba la ciutat de Barcelona. El Pla de Treball d'Immigració prioritza les polítiques adreçades a la convivència i a la cohesió per donar resposta a la nova situació migratòria de la ciutat.

En relació amb el nou moment migratori, es continua confirmant un canvi en la tendència que queda reflectit en les dades d'alguns dels serveis de la Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, com la disminució significativa de les sol·licituds d'arrelament social i reagrupament familiar i la lleu disminució del nombre de persones usuàries del SAIER.

En aquest sentit, és important destacar l'arribada a Barcelona de més sol·licitants d'asil i refugi de zones en conflicte

com Síria i Ucraïna, en especial des de l'estiu.

També es destaca l'impacte de les accions que la Direcció de Serveis d'immigració i Interculturalitat duu a terme en col·laboració amb els districtes i, d'altra banda, les accions que es desenvolupen a través del programa de subvencions, en col·laboració amb les entitats de la ciutat.

És important destacar l'acord assolit amb la Direcció General de Política Lingüística de la Generalitat de Catalunya perquè els cursos inicials i bàsics de català siguin un altre cop gratuïts a Barcelona, en línia amb els objectius del Programa d'Acció Municipal (PAM) i del Pla de Treball d'Immigració.

També és important destacar les conseqüències negatives de la crisi econòmica pel que fa a l'impacte en la població immigrant i l'aplicació de la Llei d'estrangeria a moltes persones residents a la ciutat que les aboca a la irregularitat administrativa, amb greus conseqüències per a ells i per al conjunt de la ciutat.

En aquest sentit, durant el 2014, el Consell Municipal d'Immigració ha elaborat un document de propostes jurídiques per evitar situacions d'irregularitat sobrevinguda o facilitar situacions de regularitat en determinades circumstàncies que ha tingut un gran impacte en els àmbits jurídics, polítics i socials. Moltes de les propostes realitzades han estat assumides per una gran varietat d'actors.

Finalment, el dia 20 de juny de 2014 es va dur a terme el primer Fòrum Mundial d'Alcaldes i Immigració organitzat conjuntament amb les Nacions Unides, l'Organització Mundial per les Migracions (OIM) i l'Ajuntament de Barcelona, i liderat per l'alcalde Xavier Trias, on es va promoure l'aprovació de la Declaració de Barcelona. Aquesta declaració vol posar de manifest la importància del nivell local i les ciutats a l'hora d'afrontar el

repte de les migracions internacionals i altres aspectes com els processos d'integració o la irregularitat administrativa.

## RECURSOS

Pel que fa als recursos econòmics, la taula 2.2.1 mostra la liquidació del pressupost 2014 de la Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, sense considerar el Departament d'Acció Comunitària, que es detalla de forma separada.

**Taula 2.2.1. Liquidació del pressupost**  
Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, 2014

Capítol	Euros	%
Personal	656.759,63	10,41
Béns i serveis	3.267.830,29	51,81
Transferències corrents	2.382.199,66	37,77
<b>Total</b>	<b>6.306.789,58</b>	<b>100,00</b>

Pel que fa als recursos humans, la Direcció de Serveis comptava a 31 de desembre amb 11 persones (81,82% dones) encarregades de gestionar els serveis d'immigració i Interculturalitat, tot i que cal tenir present que es treballa amb entitats i empreses del sector de forma coordinada.

## ACTIVITAT

### 1. Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER)

A partir del desembre del 2013, i fruit d'un procés de reajustament i redefinició per adaptar-lo a la nova realitat, el SAIER s'ha convertit en un servei adreçat a tota la ciutadania, especialitzat en mobilitat internacional, que incorpora dues noves demandes dels ciutadans de Barcelona: informació sobre emigració i informació sobre retorn voluntari, a més de les actuacions sobre immigració i refugi que s'han estat desenvolupant des del 1989.

Pel que fa al **Servei d'Informació sobre Emigració**, ofereix informació bàsica sobre el país al qual es vol emigrar (documentació necessària, assistència sanitària, homologació de títols acadèmics i informació sobre aspectes generals).

Quant al **Servei d'Informació Sobre Retorn Voluntari**, ofereix informació i assessorament sobre el retorn voluntari, sobre possibles alternatives al retorn i sobre els programes oberts a la ciutat i, si és el cas, es deriva a les entitats gestores.

Quant al **Servei d'Immigració i Refugi**, es dona continuïtat als serveis tradicionals del SAIER: informació i assessorament respecte als tràmits que cal fer (jurídics, educatius, administratius, etc.) i coneixement dels recursos i equipaments de la ciutat (laborals, socials, d'acollida, de llengua).

Amb aquest canvi, el SAIER, tot i que se'n mantenen les sigles, canvia de nom per convertir-se en el Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (Abans Servei d'Atenció a Immigrants Estrangers i Refugiats).

En el marc del SAIER, les associacions que ofereixen atenció directa són: Fundació Associació de Solidaritat i Ajuda als Refugiats (ACSAR), Associació d'Ajuda Mútua d'Immigrants a Catalunya (AMIC), Centre d'Informació per a Treballadors i Treballadores (CITE), Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL) i l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona (ICAB).

Al llarg de l'any 2014, el SAIER ha atès 10.379 persones i ha dut a terme un total de 36.452 atencions entre altes, segones visites, derivacions, orientacions, i informacions.

Hi ha hagut un lleuger increment en relació amb l'any 2013, tant en les persones ateses, (6,08%), com en el conjunt d'activitats (4,54%); quant a l'atenció de les persones usuàries per entitats, l'in-

**Taula 2.2.2. Persones usuàries i atencions (SAIER)**  
Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, 2014

	2013		2014		% d'increment	
	Persones ateses	Atencions realitzades	Persones ateses	Atencions realitzades	Persones ateses	Atencions
ACSAR	335	668	397	673	18,51	0,75
AMIC	1.191	1.835	1.231	1.940	3,36	5,72
CITE	3.402	5.328	3.439	5.276	1,09	-0,98
CPNL	894	1.122	873	1.059	-2,35	-5,61
Creu Roja	793	5.685	1.136	6.401	43,25	12,59
ICAB	1.993	3.038	2.079	3.126	4,32	2,90
Servei d'informació	8.818	17.193	9.213	17.977	4,48	4,56
<b>Totals</b>	<b>9.784</b>	<b>34.869</b>	<b>10.379</b>	<b>36.452</b>	<b>6,08</b>	<b>4,54</b>

Nota: Es considera persona atesa aquella que ha utilitzat un o més serveis del SAIER en funció de la seva situació i necessitat. Per tant, el total no és igual a la suma de les persones ateses de cada servei, perquè una mateixa persona pot haver utilitzat més d'un servei.

crement més gran ha estat en l'atenció social per a immigrants i sol·licitants de refugi oferta per Creu Roja, amb un 43,25%; pel que fa a les atencions, l'increment més gran també ha estat en els serveis de la Creu Roja, amb un 12,59%.

Destaquem que el desembre del 2014, el SAIER ha estat seleccionada com a bona pràctica d'inclusió social per la xarxa de ciutats europees, EUROCITIES.

## 2. Servei d'Orientació i Acompanyament per a Persones Immigrades (SOAPI) (abans Servei de Sessions Informatives d'Acollida)

Des de l'1 de febrer de 2013, el Servei de Sessions Informatives d'Acollida, dirigit bàsicament a la població nouvinguda, passa a ser el Servei d'Orientació i Acompanyament per a Persones Immigrades (SOAPI), el qual té per objectiu oferir informació, orientació, suport i assessorament sobre qüestions generals i específiques relatives a organització territorial, recursos bàsics, drets i deures, aprenentatge de llengües oficials, estrangeria i altres temes que es consideri necessari, a tota la població immigrada dels districtes.

Metodològicament, treballem fomentant l'autonomia personal, la presa de decisions i l'apoderament de les persones ateses perquè puguin ser protagonistes actives de la seva situació i disposin d'eines i estratègies per superar les

dificultats que se'ls puguin presentar. També es promou la participació social de les persones immigrades en la xarxa associativa de la ciutat i es col·labora en activitats dirigides a enfortir la convivència i la cohesió social.

S'han definit tres formats bàsics d'actuació:

- **Les sessions fixes:** es desenvolupen en el mateix horari i lloc, principalment a les seus dels districtes.
- **Les sessions itinerants:** tenen lloc a demanda de serveis, entitats, equipaments o col·lectius concrets i es desenvolupen a la seu de les entitats o serveis (escoles d'adults, centres de salut, religiosos, etc.).
- **Les entrevistes individualitzades:** s'ofereixen a aquelles persones que necessiten un suport personalitzat per poder aprofundir algun aspecte o bé que han de consultar el tècnic d'acollida i acompanyament sobre algun tràmit o qüestió particular.

Els tècnics d'acollida i acompanyament són els professionals encarregats de l'organització i d'impartir i gestionar les sessions i les entrevistes, per la qual cosa porten a terme una tasca continuada d'actualització de la informació i de coordinació i col·laboració amb la resta de professionals de serveis i entitats dels districtes.

51

Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports

Memòria 2014

Direcció Executiva  
de Qualitat de Vida  
i Igualtat

Els aspectes a destacar del SOAPI durant l'any 2014 són:

- S'ha col·laborat en un total de 340 serveis públics, entre els quals cal destacar el Consorci per a la Normalització Lingüística, els Centres de Serveis Socials, el Punt d'Informació d'Arrelament, el Programa de Reagrupament Familiar, el SAIER, nombrosos centres escolars de primària i secundària, centres de formació d'adults, etc. i també amb 90 entitats socials de la ciutat (associacions d'immigrants, associacions culturals, de dones, de joves, d'inserció laboral, de serveis socials, centres de culte, etc.).

- S'han recollit 2.667 qüestionaris de satisfacció dels assistents a les sessions grupals. La valoració és molt bona, el 92% dels assistents a les sessions valoren la informació rebuda com a molt útil. La temàtica més ben valorada és la de salut, seguida de les d'empadronament i l'estrangeria.

- Aquest any, s'ha continuat treballant molt per informar adequadament sobre l'accés a la targeta sanitària, per tal d'evitar l'exclusió del sistema sanitari públic de moltes persones, fent difusió dels fulletons específics elaborats pel mateix equip i validats pel CatSalut.

- Respecte del 2013, el servei ha atès un 12,25% més de persones i s'han realitzat un 28,38% més d'intervencions, com es pot veure a la taula 2.2.3.

**Taula 2.2.3. Servei d'Orientació i Acompanyament per a Persones Immigrades (SOAPI)**

Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, 2014

	2013	2014	% d'increment
Intervencions <sup>1</sup>	733	941	28,38
Participants	4.401	4.940	12,25

1. Es comptabilitzen sessions més entrevistes.

### 3. Programa Noves Famílies: Acompanyament en el Reagrupament Familiar

El 2014 es manté la tendència a la baixa de la demanda per al reagrupament familiar a la ciutat mitjançant el procediment administratiu d'inici de l'informe d'habitatge. També es manté la tendència en el canvi del perfil d'origen de les persones ateses. S'incrementen les famílies provinents del Pakistan, l'Índia, el Nepal i Bangla Desh i es mantenen estables les d'origen llatinoamericà, xinès i filipí.

Encara que aquesta demanda ha baixat, s'incrementa la demanda de moltes famílies derivades d'altres serveis o de famílies ateses anteriorment.

- **Atenció personalitzada.** Les persones que han sol·licitat el reagrupament juntament amb el seu nucli familiar han estat ateses, orientades i acompanyades de forma més personal i intensa pels referents del programa de cada districte. Aquest fet comporta la millora en l'atenció en els espais grupals on hi ha un increment de la participació i la vinculació.

- **Espais inicials.** S'ha incrementat el nombre d'espais inicials, però es manté el nombre de participants en general, assegurant una atenció personalitzada. Oferim tres línies d'espais específics de trobada segons el país d'origen: famílies llatinoamericanes i filipines, famílies xineses i pakistaneses, i famílies de l'Índia, Nepal i Bangla Desh. En aquest darrer espai sí que s'observa un increment d'assistència. Es tracta de donar a conèixer amb detall els serveis municipals i les entitats que hi treballen, perquè el retrobament entre les persones que arriben i les persones que ja són a Barcelona, sigui una experiència més enriquidora.

- **Tallers de pares i mares/Espai Estable.** Aquests tallers de pares i mares mantenen la tendència a la baixa en participació relacionada amb els perfils d'origen. En canvi, augmenten els dirigits als pa-

res i mares quan els seus fills i filles ja han arribat, quan les famílies són més conscients de les dificultats. El fet que el Programa de Reagrupament s'hagi consolidat en el territori facilita que hi hagi persones derivades des d'altres serveis i/o els ho recomani algun familiar atès anteriorment.

• **Tallers de dones.** S'ha incrementat el nombre de tallers i de participants. S'intensifiquen els tallers específics per a les dones d'Àsia Meridional, tenint en compte els seus interessos. Durant el 2015 obrirem tallers per aquest perfil de dones reagrupades als barris del Besòs (districte de Sant Martí) i de Trinitat Vella (districte de Sant Andreu) en col·laboració amb els districtes municipals. És en aquestes zones on es detecta la presència d'aquestes dones i l'objectiu és tren-

car l'aïllament social i facilitar la seva inclusió social a la ciutat.

• **Intervenció amb joves.** Es manté estable el nombre de joves atesos, fet que ens permet concloure que es consoliden els diferents dispositius que el programa posa a l'abast dels joves reagrupats a la ciutat, de la mateixa manera que el servei de suport psicopedagògic als joves nouvinguts per facilitar la continuïtat en el seu itinerari educatiu, la creació de xarxes socials i el coneixement de la llengua i la ciutat, les xerrades educatives per facilitar l'orientació sobre el sistema escolar català, el Punt de trobada, A l'Estiu Barcelona t'acull i el servei Prepara't, que havia estat una prova pilot, per facilitar l'accés dels joves que arriben a Barcelona amb la voluntat de continuar els seus estudis mitjans i superiors.

53

Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports

Memòria 2014

Direcció Executiva  
de Qualitat de Vida  
i Igualtat

**Taula 2.2.4. Programa Noves Famílies. Acompanyament al Reagrupament Familiar**  
Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, 2014

	2013	2014	% d'increment
Informes d'habitatge de partida	1.985	1.530	-22,92
Persones contactades	2.047	1.529	-25,31
Reagrupants objecte del Programa	1.162	967	-16,78
Participants a l'Espai Inicial	824	801	-2,79
-Participants a l'Espai Inicial General	556	550	-1,08
-Participants a l'Espai Inicial per a famílies d'origen xinès	91	68	-25,27
-Participants a l'Espai Inicial per a famílies del Pakistan, l'Índia, el Nepal i Bangla Desh	177	183	3,39
Orientació i acompanyament de les famílies en procés de reagrupament familiar	2.070	1.903	-8,07
Taller de pares i mares de preparació per al retrobament amb els fills i les filles	67	63	-5,97
Xerrades educatives per a pares i mares	64	40	-37,50
Xerrades educatives per a pares i mares xinesos	6	4	-33,33
Espai mensual estable per a pares i mares	47	57	21,28
Suport psicopedagògic	175	174	-0,57
A l'estiu Barcelona t'acull	143	149	4,20
Punt de Trobada	64	67	4,69
Servei de suport i acompanyament acadèmic: Prepara't	31	45	45,16
Tallers per a dones reagrupades	98	140	42,86
<b>Participants en alguna activitat/espai</b>	<b>3.589</b>	<b>3.443</b>	<b>-4,07</b>

Nota: alguns valors de la taula corresponents al 2013 han estat revisats i actualitzats, per la qual cosa poden no coincidir amb els valors de la Memòria 2013.

La valoració que fan les persones ateses en els diferents serveis del programa és altament positiva. Encara que en un primer moment la seva demanda va molt dirigida al suport jurídic, pel procediment administratiu del reagrupament familiar, després, les famílies manifesten la complexitat relacional amb els fills i la seva continuïtat acadèmica. L'acompanyament en aquest moment és cabdal des de la perspectiva de recuperació dels vincles paternofilials i el manteniment dels itineraris educatius de joves amb altes expectatives professionals en el futur.

Les dones valoren aquest suport per facilitar la seva participació i la creació d'una xarxa social que les treu de la soledat, el coneixement dels serveis i equipaments en el seu entorn i la seva inclusió a la ciutat de Barcelona.

Bàsicament, el programa Noves famílies pretén abordar un procés en el qual les persones es troben en un moment d'inflexió vital en què fan front al dol i les incerteses, oferint a canvi l'oportunitat de normalitzar i compartir la seva experiència amb altres persones i apoderar-se per reprendre el seu procés vital amb més recursos.

#### 4. Informes de Disponibilitat d'Habitatge

Aquest informe acredita la idoneïtat de l'habitatge. És preceptiu per al tràmit de reagrupament familiar i per a la reno-

vació d'autoritzacions de residència en virtut del reagrupament familiar si s'ha produït un canvi de domicili des del moment de fer-lo efectiu.

L'emissió d'aquests informes és competència de la Generalitat de Catalunya. L'Ajuntament, en virtut de l'acord assolit entre la Federació de Municipis de Catalunya i la Generalitat, fa una proposta d'informe, que finalment emet aquest ens.

Les sol·licituds rebudes són d'estrangers no comunitaris 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 (Taula 2.2.5).

Durant el 2014 es van rebre 357 sol·licituds menys que el 2013, és a dir, un 11,44% menys que l'any anterior. D'aquests, un 24,02% corresponen a renovacions, mentre que al 2013 representaven el 31%. En aquest sentit, encara que han disminuït el nombre de sol·licituds i es manté el descens en el nombre de persones que fan el reagrupament, les renovacions han baixat més en proporció al global de les sol·licituds. El descens en les sol·licituds es pot explicar per diversos factors, com la situació de crisi econòmica, que fa més complicat que les persones iniciïn un procés de reagrupament, o el descens de persones immigrades a partir de l'any 2009. En el cas de les renovacions, es deu al seu cicle i al fet que estan lligades a un canvi d'habitatge respecte a l'adreça de reagrupament inicial.

Pel que fa a la proporció d'informes favorables i desfavorables, respecte al 2013 es constata que els desfavorables augmenten, al contrari que els favorables. Aquest increment, iniciat el 2013 ve donat pels canvis introduïts en la instrucció DGI/BSF/1/2013, aplicada a partir de l'1 de setembre de 2013, que regulen el lliurar d'ocupació a l'habitatge segons

**Taula 2.2.5. Informes de Disponibilitat d'Habitatge**  
Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, 2014

	2013	2014	% d'increment
Sol·licituds rebudes	3.121	2.764	-11,44
Informes positius	2.267	1.916	-15,48
Informes negatius	420	443	5,48
Arxivats	90	72	-20,00
En procés de resolució	156	147	-5,77
No s'emeta proposta	145	149	2,76
Renúncia	43	37	-13,95



la superfície dels dormitoris, així com el règim que estableix la relació amb l'habitatge.

Un altre fet és que continua la disminució del nombre d'expedients arxivats, per l'elaboració de propostes amb el sentit de "no s'emeta proposta". Són aquells casos que, per diferents motius, no compleixen les condicions per sol·licitar el tràmit i no hi renuncien o insisteixen en la tramitació.

La gran part dels sol·licitants són homes (60,64%). Hi ha hagut un canvi a l'alça respecte a l'any 2013, en què representaven un 57%.

Per nacionalitats el percentatge més gran correspon al grup de pakistanesos amb el 20,15% dels sol·licitants, seguit pel dels xinesos (10,46%), els bolivians (8,94%), els filipins (8%) i, finalment, els de l'Índia (6,66%). A excepció del grup de pakistanesos, que s'incrementa, tots els altres disminueixen en nombre de sol·licituds. La nacionalitat que ha conegut un creixement més significatiu durant aquest any és la bengalí (un 48,15% respecte l'any anterior), i la nacionalitat amb la disminució més important és la peruana (un 37% respecte any anterior).

### Informes d'arrelament social

Són informes per a persones estrangeres que tenen el domicili habitual a la ciutat de Barcelona i han d'obtenir l'autorització de residència temporal en supòsits excepcionals. Els sol·licitants són persones empadronades a la ciutat que poden acreditar tres anys de permanència a l'Estat i disposen d'una oferta de treball o altres mitjans de vida.

L'emissió d'aquests informes és competència de la Generalitat de Catalunya. L'Ajuntament, en virtut de l'acord assolit entre la Federació de Municipis de Catalunya i la Generalitat, fa una proposta d'informe, que finalment emet aquest ens (Taula 2.2.7).

**Taula 2.2.6. Informes de disponibilitat d'habitatge per districte (sol·licituds)**

Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, 2014

	2013	2014	% d'increment
Ciutat Vella	559	537	-3,94
Eixample	393	389	-1,02
Sants-Montjuïc	513	461	-10,14
Les Corts	66	50	-24,24
Sarrià-Sant Gervasi	62	47	-24,19
Gràcia	119	103	-13,45
Horta-Guinardó	260	222	-14,62
Nou Barris	417	371	-11,03
Sant Andreu	266	190	-28,57
Sant Martí	466	394	-15,45
<b>Barcelona</b>	<b>3.121</b>	<b>2.764</b>	<b>-11,44</b>

**Taula 2.2.7. Informes d'arrelament social**

Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, 2014

	2013	2014	% d'increment
Instàncies rebudes	4.960	4.347	-12,36
Propostes d'informes realitzades	4.427	4.052	-8,47
<b>Expedients resolts</b>			
Informes favorables amb oferta de treball	3.957	3.410	-13,82
Informes favorables amb recomanació d'exempció de contracte	334	523	56,59
Informes no favorables	136	88	-35,29
Sense proposta d'informe <sup>1</sup>	-	18	-
Incompareixences i renúncies	571	302	-47,11
Altres situacions (sol·licituds dels ocupants d'assentaments) <sup>1</sup>	102	13	-87,25
<b>Total expedients</b>	<b>5.100</b>	<b>4.354</b>	<b>-14,63</b>

1. Procediment específicament iniciat pels ocupants desallotjats de l'assentament del carrer Puigcerdà, que va tenir lloc el 24 de juliol de 2014.

Es constata una disminució de les sol·licituds del 12,36% respecte a l'any 2013. Encara que el tant per cent és menor que el de l'any anterior, continua la tendència a la baixa iniciada fa un parell d'anys (Taula 2.2.8).

Del total d'expedients resolts durant l'any 2014, un 90,33% han estat resolts amb proposta favorable. Els informes desfavorables ho han estat per no tenir coneixements mínims de les llengües oficials, per no tenir mitjans econòmics, per no acreditar una permanència de 3 anys, per tenir faltes de l'Ordenança Cívica o per sospita de falsedat documental. A partir del mes de setembre, amb la nova instrucció de la Generalitat de Catalunya, s'ha incorporat la categoria de "no s'emet proposta" per als casos en què els sol·licitants no compleixen els requisits.

En 2014 es van tramitar 13 sol·licituds a la Generalitat de Catalunya del tràmit específic, d'ocupants d'assentaments de Poblenou.

Per nacionalitats el percentatge més gran és de pakistanesos amb el 26% dels sol·licitants, seguit pels hondurenys (9%) i els bengalís (6%). La nacionalitat que ha conegut un creixement més significatiu durant aquest any és la xinesa (35%) i la nacionalitat amb la disminució més important és l'Índia (37%).

Per sexes es mantenen els percentatges: les dones representen el 37% i els homes el 63% dels sol·licitants.

**Taula 2.2.8. Informes d'arrelament social. Sol·licituds per districtes**  
Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, 2014

	2013	2014	% d'increment
Ciutat Vella	1.243	1.068	-14,08
Eixample	576	553	-3,99
Sants-Montjuïc	746	625	-16,22
Les Corts	78	91	16,67
Sarrià-Sant Gervasi	184	120	-34,78
Gràcia	211	178	-15,64
Horta-Guinardó	323	295	-8,67
Nou Barris	571	526	-7,88
Sant Andreu	305	285	-6,56
Sant Martí	686	582	-15,16
Sense informació	37	24	-35,14
<b>Barcelona</b>	<b>4.960</b>	<b>4.347</b>	<b>-12,36</b>

Tanmateix, s'ha continuat amb la tasca d'informació a les persones usuàries del punt d'arrelament sobre l'obtenció de la targeta sanitària, amb un total de 3.935 persones informades durant aquest any. L'objectiu és comprovar que tenen accés a la targeta sanitària i a la sanitat pública a Catalunya.

Durant aquest any 2014, hem iniciat un nou servei: facilitar informació sobre els tràmits d'arrelament i el procés que requereix. S'han atès 233 persones.

## 6. Programa BCN Interculturalitat

La missió del Programa BCN Interculturalitat 2014 ha estat impulsar l'enfocament intercultural com a model de gestió de la diversitat cultural a Barcelona, en el marc dels principis de la igualtat, el reconeixement de la diversitat i la interacció positiva, a nivell de ciutat, de districte i de barri, per una millor convivència i cohesió social.

Els tres objectius específics del Programa han estat:

- Crear i impulsar espais per fomentar el diàleg i les relacions interculturals.
- Sensibilitzar i donar a conèixer la diversitat cultural present a la ciutat.
- Generar oportunitats per construir projectes i accions interculturals compartits.

Els projectes englobats en el Programa BCN Intercultural són:

### • Espai Avinyó-Llengua i Cultura

És un projecte impulsat per l'Ajuntament de Barcelona en col·laboració amb el CPNL que programa activitats interculturals en dues línies d'impacte:

- **Activitats adreçades a tota la ciutadania**, creant espais d'intercanvi i de

reflexió entorn de la diversitat de formes d'expressió cultural a la ciutat.

– **Activitats adreçades als alumnes del CPNL**, amb l'objectiu de fomentar l'ús social del català, facilitar el coneixement de l'entorn i de reflexionar envers la diversitat de la vida cultural de la ciutat, tot afavorint el diàleg i la interrelació entre els participants.

El 2014, s'han ofert un total de 34 activitats obertes a tota la ciutadania, entre xerrades, debats, cinefòrums, exposicions i altres activitats de sensibilització, amb 1.217 participants, i 31 activitats per a l'alumnat, entre tallers, visites guiades i activitats per gaudir de la ciutat de manera més lúdica, amb una assistència total de 710 persones (Taula 2.2.9).

◦ Col·laboracions especials: s'han realitzat tres activitats de col·laboració i coorganització referents en l'àmbit dels festivals musicals i artístics. El Festival Vèrtex, amb Poliedre (més de 1.500 participants), el Festival Músiques de la Mediterrània de Barcelona amb l'Institut Europeu de la Mediterrània (IEMED) (més de 500 participants) i la Trobada d'artistes de Barcelona amb delegacions de Festivals de Música del Marroc, amb l'Institut Municipal de Cultura de Barcelona (ICUB), en el marc de les festes de La Mercè (aproximadament, 25 artistes i cinc delegacions).

◦ Comunicació de l'Espai Avinyó. Una de les principals eines de comunicació de l'Espai Avinyó és el bloc [www.espa-](http://www.espa-)

[iavinyo.cat](http://iavinyo.cat) (amb més de 8.000 visitants durant el 2014) i la pàgina de Facebook, que a dia d'avui compta amb més de 2000 amics/gues.

## Projectes Interculturals

### • Projectes impulsats

La Direcció d'Immigració i Interculturalitat impulsa tres projectes d'àmbit educatiu per treballar la interculturalitat juntament amb els centres educatius de la ciutat i el Consorci d'Educació de Barcelona: Projecte Imagina't Barcelona. Col·lecció Intercultural; Projecte Rosinyol Barcelona i Brigades d'Acció de Barri (BAB).

– **Imagina't Barcelona. Col·lecció intercultural**<sup>1</sup> és un projecte de sensibilització en la diversitat cultural adreçat a joves i adolescents d'instituts públics de Barcelona. Mitjançant tallers de creació plàstica i audiovisual, vol vincular l'alumnat amb el seu barri i afavorir la seva inclusió social. Els tallers impartits des d'una metodologia participativa han estat els següents: mapatge històric, interaccions i connexions, perfils individuals i imaginaris quotidians. El projecte s'ha desenvolupat en quatre centres de secundària: Institut Montjuïc (Sants-Montjuïc) i Institut Barcelona Congrés (Nou Barris) dins del curs 2013/14, i Institut Joan Salvat Papasseit (Ciutat Vella) i Institut Sant Andreu (Nou Barris) dins del

1. <http://interculturalitat.bcn.cat/imaginatbarcelona/>

**Taula 2.2.9. Espai Avinyó - Llengua i Cultura**

Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, 2014

	2013		2014		% d'increment	
	Activitats	Assistents	Activitats	Assistents	Activitats	Assistents
Activitats obertes a la ciutadania	30	1.646	34	1.217	13,33	-26,06
Activitats per a l'alumnat del CPNL	33	785	31	710	-6,06	-9,55
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>2.431</b>	<b>65</b>	<b>1.927</b>	<b>3,17</b>	<b>-20,73</b>

curs 2014-15. En total hi han participat 144 joves.

– **Projecte Rossinyol Barcelona** és un projecte de mentoria que busca accelerar la inclusió social de menors provinents de famílies d'orígens culturals diversos, amb baix nivell social i econòmic. El curs 2013-14 va tenir un total de 38 parelles de set centres educatius, i el curs 2014-15 ha començat amb 41 parelles de vuit centres educatius.

– **Brigades d'Acció de Barri (BAB)** és un projecte de mentoria social iniciat el curs 2013-14 a l'Institut Miquel Taradell. Alumnes de Cicles Formatius de Grau Superior (CFGS) d'Integració Social fan el seu treball de pràctiques a partir de la mentoria amb alumnes de secundària del mateix centre amb l'objectiu de crear un projecte social al barri. Hi han participat un total de vuit alumnes (quatre d'ESO i quatre del CFGS).

**Altres accions en l'àmbit educatiu:** el Programa BCN Interculturalitat ha participat en el Diversity Day, amb el Diversity Day, taller que proposa la creació de quatre espots audiovisuals relacionats amb la diversitat cultural, la convivència, el valor de les diferències, els rumors, estereotips i prejudicis. Han participat en aquesta activitat un total de 80 alumnes de quatre centres educatius diferents.

**Projectes impulsats amb Casa Àsia:** des de fa uns anys, la Direcció col·labora molt estretament amb Casa Àsia impulsant de manera conjunta diversos projectes interculturals centrats principalment a treballar la interculturalitat amb els col·lectius asiàtics de la ciutat de Barcelona. Al llarg del 2014, s'han desenvolupat cinc projectes:

– **Dins del Teatre Fòrum-Aula de teatre social i interculturalitat** s'han organitzat dues aules de teatre social

i debat intercultural per a joves amb la participació de 53 joves de 17 a 35 anys i de 18 nacionalitats diferents.

– **El projecte Barcelona Coral Àsia** és una coral formada per un grup de 70 persones de 23 nacionalitats diferents, dels quals un 63% són asiàtics, de 10 països diferents. Es tracta de joves i adults d'entre 16 i 48 anys. La coral està dirigida pel Carles Comalada, director de cant del Conservatori Municipal de Música.

– **El projecte Poemes que ens apropen, de l'Escola Bambú,** promou l'intercanvi de poemes entre escoles i comerciants. Al llarg del 2014 s'ha desenvolupat al barri del Fort Pienc en col·laboració amb el Projecte XEIX II que impulsa el Districte de l'Eixample. Hi han participat quatre escoles (Escola Ramon Llull, Escola Fort Pienc, Institut de Cultura Xinesa i Escola Xinesa de Barcelona) amb 203 participants i 50 comerços del barri amb més de 70 comerciants.

– **Babel Àsia** és un espai per a la trobada i intercanvi cultural i d'idioma a la ciutat (Aula Xina, Aula Japó), on es reuneixen persones interessades en intercanvis entre el català, el castellà i els idiomes asiàtics (xinès, japonès, hindi urdú). Al llarg del 2014 s'han realitzat nou sessions de l'Aula Xina amb una mitjana de 45 participants per sessió, i set sessions de l'Aula Japó amb una mitjana de 25 participants.

– **ConnectÀsia** té com objectius conèixer i reconèixer els col·lectius asiàtics residents a la ciutat i crear un espai per a la trobada, el debat i l'intercanvi entre les comunitats asiàtiques i l'Administració. Al llarg del 2014 s'ha dut a terme la primera de les sis trobades temàtiques que formen el projecte la Trobada d'Associacions, en què van participar 33 persones de 13 nacionalitats diferents.

• **Projectes subvencionats**

L'Ajuntament de Barcelona té una línia de subvencions, dins l'apartat d'Immigració (k), destinada a donar recolzament a projectes que promouen la interculturalitat (Kc11). A la convocatòria del 2014, s'hi han presentat un total de 89 projectes, dels quals 51 van ser aprovats.

• **Estratègia BCN Antirumors**

L'Estratègia BCN Antirumors neix el 2010 amb tres eixos principals: sensibilització, participació i comunicació. La finalitat és mantenir la cohesió social i afavorir la interacció i la convivència intercultural. De l'any 2014 destaca:

**A. Participació**

• **Xarxa BCN Antirumors:**

El seu objectiu és crear una Xarxa per lluitar i desmentir els rumors, els estereotips i els prejudicis existents sobre la diversitat cultural a Barcelona.

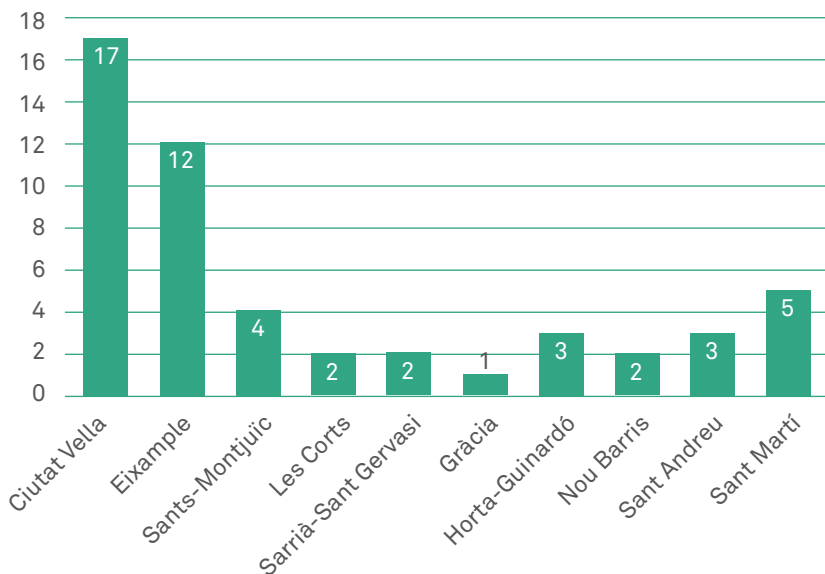
És un espai de col·laboració i coordinació, format per entitats, persones a títol individual i serveis, programes, equipaments municipals de la ciutat i l'Ajuntament de Barcelona.

La Xarxa està formada per 862 membres, dels quals, 471 membres són entitats i 390 són persones a títol individual, més l'Ajuntament de Barcelona. Això suposa un increment en el nombre de membres del 84,19% durant l'any 2014.

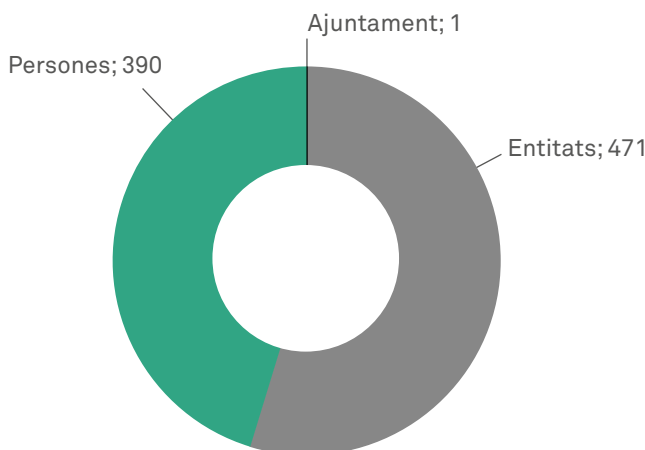
Les principals accions realitzades durant l'any 2014 han estat:

- **Sant Jordi.** Distribució de punts de llibre antirumors a totes les parades de plaça Catalunya amb la participació i col·laboració del Gremi de Llibreters.
- **Festes de la Mercè.** Participació d'entitats i agents antirumors fent

**Gràfic 2.2.1. Projectes subvencionats de la línia Kc11 per districtes**  
Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, 2014



**Gràfic 2.2.2. Membres de la Xarxa BCN Antirumors**  
Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, 2014



tasca sensibilitzadora a plaça Catalunya: xerrada sobre la diversitat en diferents àmbits i accions antirumors al carrer.

- **Trobada d'entitats del Consell Municipal d'Immigració de Barcelona (CMIB).** Acció semblant a la de la Mercè, però afegint-hi l'objectiu d'apropar la Xarxa a les entitats que formen part del CMIB.

Totes aquestes accions s'han treballat conjuntament amb els grups de treball de la Xarxa (Formació, Comunicació i Accions antirumors), més la Comissió Directora.

## B. Sensibilització

### • Formació Antirumors:

La formació “Interculturalitat, una resposta als rumors i als estereotips” té com a objectiu crear la figura de l’agent antirumors. Des que la formació va començar, hi han passat 1.615 persones, de les quals 1.128 han rebut el certificat d’Agent Antirumors (Taula 2.2.10).

Durant l’any 2014 es van realitzar 13 formacions i van rebre el certificat d’agents antirumors 253 persones.

**Taula 2.2.10. Formació Antirumors**

Direcció de Serveis d’Immigració i Interculturalitat, 2014

	Edicions	Persones inscrites	Persones que reben certificat
2010	4	243	171
2011	10	357	265
2012	11	310	229
2013	10	343	210
2014	13	362	253
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>1.615</b>	<b>1.128</b>

Es destaquen nous formats formatius que s’han dut a terme al 2014: formació territorialitzada a Ciutat Meridiana i Sagrada Família i formació dirigida als i les professionals de l’Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB).

### • Nous projectes de sensibilització

– **Projecte Ciutat Meridiana.** Destaca la consolidació d’aquest projecte que mitjançant diferents eines, principalment el teatre, treballa amb els veïns i veïnes del barri a fi que es converteixin en agents antirumors i s’incorporin a diferents espais de participació del barri. Al llarg del 2014, han participat en aquest projecte 35 persones. S’han fet quatre presentacions de les peces de teatre creades.

– **Projecte als Casals de Gent Gran d’Horta-Guinardó.** Amb l’objectiu de treballar amb persones grans, compta amb un grup per sensibilitzar en temes de convivència intercultural i que alhora es converteixen en agents antirumors. En aquesta primera edició hi han participat 12 persones, i s’ha fet una presentació de la peça de teatre creada.

– **Projecte Comerç Divers.** Aquest és un projecte que va començar al 2013 amb una formació antirumors dirigida a professionals de l’àmbit del comerç i que al 2014 s’ha transformat en un projecte de treball territorial de sensibilització, que vol implicar els comerciants i altres agents clau dels barris en la tasca antirumors i en la convivència intercultural.

El 2014 s’ha realitzat la primera Trobada d’intercanvi de bones pràctiques d’eines per al comerç en diversitat, en què han participat 35 persones (tècnics i tècniques de comerç i de barri de la ciutat de Barcelona).

S’ha treballat a través de la creació de materials de sensibilització adreçats a bars i restaurants de cinc barris de la ciutat: Roquetes, Besòs, Trinitat Vella, Poble-sec i el Raval.

Aquest projecte destaca pel seu treball conjunt amb el Departament de Promoció Econòmica, dins de la línia “Treball als barris de BCN Activa”.

### • Catàleg d’Activitats Antirumors:

El seu objectiu principal és oferir activitats de sensibilització i educació ciutadana per lluitar contra els rumors i estereotips sobre la diversitat cultural, i posar-les gratuïtament a disposició de les entitats, els serveis i equipaments de Barcelona que desitgin treballar per la convivència i la cohesió social. Per tant, el Catàleg també vol ser una eina

d'apropament a la població menys sensible amb aquest tema.

L'any 2014 el Catàleg ha ofert 35 tipus d'activitats i s'han dut a terme 103 activitats, en les quals han participat més de 5.146 persones, de diverses edats, gènere, orígens, contextos i barris (Taula 2.1.11).

### C. Comunicació

#### • Materials i recursos

El 2014 s'han editat diferents materials:

- El quart número del còmic per combatre rumors i estereotips sobre diversitat cultural *Blanca Rosita Barcelona*, dedicat a la convivència (10.000 còmics distribuïts). Destaquem la distribució de 200 còmics durant l'Acte de cloenda al Saló de Cent de la XX Audiència pública per als nois i noies de Barcelona.

- Desplegables explicatius de la Xarxa BCN Antirumors (500 exemplars repartits principalment a les Festes de la Mercè i a la Trobada d'Entitats del CMIB).

- Gots antirumors reutilitzables (2.758 gots distribuïts).

- Xapes antirumors (1.000 xapes repartides principalment a les Festes de la Mercè i a la Trobada d'Entitats del CMIB).

- Punts de llibre del Programa BCN Interculturalitat: 25.000 punts de llibre distribuïts durant la Diada de Sant Jordi.

- Globus amb el missatge #prou rumors (1000 globus repartits principalment a les Festes de la Mercè i a la Trobada d'Entitats del CMIB).

- Sotagots interculturals de promoció del comerç de proximitat (85.000

**Taula 2.2.11. Activitats del Catàleg Antirumors**  
Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, 2014

	2013	2014	% d'increment
Activitats realitzades	88	103	17,05
Assistents	3.929	5.146	30,97

sotagots distribuïts als establiments de restauració de Trinitat Vella, Besòs-Maresme, el Raval, Poble-sec i Roquetes).

- Estovalles interculturals de promoció del comerç de proximitat (216.000 estovalles distribuïdes als establiments de restauració de Trinitat Vella, Besòs Maresme, el Raval, Poble-sec i Roquetes).

#### D. L'Estratègia BCN Antirumors com a bona pràctica:

##### • Programa Europeu de transferència de bones pràctiques en matèria d'integració de persones immigrades, impulsat per la Fundació Cepaim

Reconeguda l'any 2013 com a bona pràctica en el marc d'aquest programa, aquest any ha continuat la participació de l'Estratègia en la segona fase, que ha consistit en:

- La sistematització de metodologies de formació d'agents antirumors en els barris.

- L'elaboració de fitxes per a la Caixa d'Eines d'Intervenció per a la millora de la gestió de la diversitat als barris i la cohesió social (publicació el 2015).

- La presentació de l'experiència de la Xarxa a Múrcia en l'“Encuentro de Convivencia Intercultural de las Asociaciones”, amb una vintena d'entitats.

##### • Projecte EU-MIA (European Migration International Academy)

Identificada l'Estratègia com a bona pràctica en la gestió de la diversitat en

ciutats europees, i realitzat el treball de camp durant l'any 2013, la nostra participació en aquesta iniciativa durant l'any 2014 ha consistit en:

- Formació conjunta i intercanvi de coneixements entre ciutats seleccionades com a bones pràctiques, a Torí (Itàlia).
- Creació de materials sobre l'Estratègia per a la Caixa d'Eines "Pràctiques de polítiques públiques en integració local a Europa".
- Conferència de cloenda del projecte i presentació dels resultats finals, a Brussel·les.

#### • Bona pràctica a l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports (AQVIE)

Enguany s'ha treballat per a sistematitzar i presentar l'Estratègia BCN Antirumors al projecte de bones pràctiques impulsat des de la Gerència de l'Àrea, i ha estat seleccionada.

**E. Conveni per a la cooperació interadministrativa entre la Generalitat de Catalunya, la Diputació de Barcelona, l'Ajuntament de Barcelona, la Federació de Municipis de Catalunya i l'Associació de Municipis de Catalunya, per desmuntar rumors sobre la diversitat i en pro de la convivència a Catalunya.**

Se signa de nou aquest conveni i s'hi incorporen les dues grans federacions de municipis de Catalunya. S'han fet dos actes conjunts importants en el marc del conveni a més de la col·laboració habitual.

#### • Formació Intercultural

Formació intercultural és una nova línia d'acció del Programa BCN Interculturalitat que s'ha començat a desenvolupar aquest 2014. S'ha iniciat amb l'objectiu principal d'oferir una proposta de formació que doni eines perquè els dife-

rents àmbits i sectors professionals introdueixin la perspectiva intercultural a la seva tasca diària.

El març de 2014, ja es va iniciar el curs *Disseny i desenvolupament de projectes amb perspectiva intercultural* com a primera acció formativa pilot, amb l'objectiu d'apropar el treball amb perspectiva intercultural a professionals d'entitats i d'equipaments públics de proximitat de la ciutat.

Durant aquest any 2014, s'han realitzat quatre edicions del curs amb molt bona acollida. En total s'han format 102 persones, de les quals 79 han obtingut el certificat d'assistència.

També cal destacar altres formacions per als treballadors i treballadores municipals impulsades pel Departament de Desenvolupament de l'Ajuntament de Barcelona, conjuntament amb el Programa BCN Interculturalitat:

Impartides durant aquest 2014:

- Curs *Atenció a la diversitat cultural*, en el qual han participat un total de 15 persones.
- Curs *Com incorporar la perspectiva intercultural als nostres projectes*, en el qual han participat un total de 29 persones.

Així mateix, s'ha col·laborat amb el Departament de Formació de l'AQVIE per oferir el taller de sensibilització:

- Càpsula *Claus per millorar la gestió de la diversitat als serveis públics*, en la qual van participar 13 persones.

També es va realitzar una formació en perspectiva intercultural i de gènere adreçada al personal del Centre d'Igualtat i Recursos per a la Dona (CIRD), de la Direcció del Programa de Dona, i del Programa BCN Interculturalitat, de la qual n'ha sorgit un projecte de treball conjunt



en perspectiva de gènere i interculturalitat, que en l'actualitat s'està dissenyant i planificant.

També s'ha col·laborat amb Torre Jussana per oferir la càpsula formativa:

- *Interculturalitat: eines i recursos per a associacions*, adreçada a professionals i col·laboradors/es d'entitats.

Finalment, s'ha col·laborat amb els Punts d'Informació Juvenil (PIJ) i el Centre d'Informació i Atenció Juvenil (CIAJ) de la ciutat en la realització d'una sessió formativa i informativa dirigida a 15 professionals d'aquests serveis.

#### • Acció Intercultural als Centres Cívics

La Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, a través del Programa BCN Interculturalitat, desenvolupa una nova línia de treball que té com a principals objectius:

- Potenciar l'acció intercultural als centres cívics de la ciutat i reforçar el seu paper com a impulsors del batec intercultural del barri, tot incentivant el moviment i l'atracció de públics diversos als territoris de la ciutat.
- Transversalitzar i territorialitzar la programació intercultural als equipaments de proximitat de la ciutat mitjançant diferents propostes de treball, recursos i eines que el Programa BCN Interculturalitat pot oferir.
- Generar un treball en coordinació i col·laboració amb l'Institut de Cultura de Barcelona (ICUB), pel desenvolupament d'aquesta línia.

Durant l'any 2014, s'ha dissenyat el projecte Sons de la Barcelona Intercultural, en col·laboració amb l'ICUB, la Universitat Pompeu Fabra i la Fundació Phonos. Es planifiquen dos tallers a cadascun dels Centres: CC. Sant Agustí (Ciutat

Vella), CC Besòs (Besòs), CC Guinardó (Guinardó), Centre Cultural Ton i Guida (Roquetes).

També enguany s'ha elaborat un nou Catàleg d'Exposicions, creat per l'Espai Avinyó, i el Catàleg de Recursos del Programa, actualment en fase de disseny.

#### • Acció Intercultural als Barris

Acció Intercultural als Barris és una línia de treball que es va començar a desenvolupar durant el primer trimestre de l'any 2014 amb l'objectiu d'impulsar l'enfocament intercultural com a model de gestió de la diversitat cultural als territoris de Barcelona.

#### A. Impuls i creació de nous projectes als barris amb enfocament intercultural:

- **Programa Anissa.** El Programa Anissa, liderat pel Districte de Sant Martí, ha rebut un important suport tècnic per part del Programa BCN Interculturalitat a l'hora de definir i construir el projecte. El nou projecte està orientat a fomentar la visibilització i l'apoderament de les dones de les comunitats pakistaneses del barri del Besòs-Maresme. Durant el darrer trimestre del 2014 i el primer del 2015, les activitats que ofereix el Programa Anissa, i de les quals han gaudit unes 40 dones pakistaneses del barri, són un espai de trobada; classes de llengües autòctones i d'origen; i xerrades i sortides a serveis i recursos del territori, per conèixer l'entorn. De cara als propers trimestres de l'any 2015, s'acabaran de definir les noves línies de treball del projecte, orientat a mitjà termini a accedir a d'altres persones i col·lectius de la comunitat i a facilitar-los la incorporació als circuits normalitzats de serveis i de recursos.

- **La Família del costat.** El Programa dona suport i assessorament a aquest nou projecte gestionat per

SOS Racisme, que ha comptat amb el suport de l'Any de la Família, i que comptarà amb una campanya de ciutat els mesos de gener i febrer de l'any 2015 articulada a través de Barcelona Espai. El projecte, per mitjà de sopars entre famílies, té com a objectiu generar espais de trobada i d'interacció positiva entre famílies d'orígens culturals diversos en un espai d'intimitat com és el domèstic. Com a prova pilot, durant el tercer trimestre del 2014, s'ha realitzat al districte d'Horta amb el suport del Servei de Convivència del Districte. En la prova pilot, als barris d'Horta, Sant Genís, el Carmel i Can Baró, s'han dut a terme 18 sopars entre 36 famílies d'orígens culturals diversos, i durant el primer semestre de l'any 2015 es replicarà a tres districtes més de la ciutat.

## B. Territorialització dels recursos del Programa BCN Interculturalitat:

- **Barri de Roquetes.** Durant l'any 2014 i en el marc de l'inici de la línia d'Acció Intercultural als territoris, s'ha prioritzat el desplegament dels serveis i recursos del Programa BCN Interculturalitat al barri de Roquetes. Aquest barri ha estat escollit per la seva xarxa associativa i de professionals, per la seva trajectòria en el treball de la diversitat, i per tenir un dels índex de Renda Mitjana Familiar més baixos de la ciutat. Per tal de definir les línies d'acció, al barri s'ha iniciat un treball conjunt amb el Pla de Desenvolupament Comunitari (PDC) per tal d'identificar necessitats de suport en la gestió de la diversitat cultural. Al 2015 està previst acordar i engegar accions conjuntes a partir del diagnòstic compartit.

## C. Transversalització de la perspectiva Intercultural als serveis i recursos municipals:

- **Plans de desenvolupament comunitari.** Des del Programa BCN Inter-

culturalitat i amb el suport del Departament d'Acció Comunitària, el Programa ha dut a terme al llarg de l'any 2014 un diagnòstic de com es gestiona la diversitat cultural des de la xarxa de Plans de Desenvolupament Comunitari de Barcelona. El diagnòstic compartit s'ha elaborat a partir d'entrevistes a representants de 13 dels 14 Plans de Desenvolupament Comunitari de la ciutat i generarà, per al 2015, propostes d'acció conjunta entre el Programa i alguns PDC.

- **CIRD.** Enguany s'ha iniciat un treball conjunt entre el CIRD i el Programa BCN Interculturalitat per a la transversalització de les perspectives de gènere i d'Interculturalitat als serveis i equipaments municipals. Aquest treball ha inclòs fins ara una etapa de formació i una etapa de construcció d'un argumentari compartit.

## • Projecte Europeu Communication For Integration (C4i)

### C4i - Un projecte europeu per combatre prejudicis, estereotips i actituds racistes

El Projecte C4i – *Communication for Integration* és una iniciativa finançada conjuntament pel Consell d'Europa i la Comissió Europea (Fons Europeu d'Integració) durant el període 2014-2015. 10 ciutats europees comparteixen aquest projecte de creació de xarxes antirumors per la diversitat, inspirades en l'Estratègia Antirumors de Barcelona: Amadora (Portugal), Bilbao (Estat espanyol), Botkyrka (Suècia), Erlangen (Alemanya), Limerick (Irlanda), Loures (Portugal), Lublin (Polònia), Nuremberg (Alemanya), Patres (Grècia) i Sabadell (Espanya).

Barcelona té el rol de transferència de coneixements a partir de l'experiència de l'Estratègia BCN Antirumors. Durant l'any 2014, aquesta responsabilitat ha comportat les tasques següents:

– **Participació en les reunions de coordinació general:** Barcelona (febrer 2014), Brussel·les (juny 2014), Lisboa (Loures, Amadora, desembre 2014).

– **Producció de documents:** *Metodologia de detecció de rumors. La formació d'agents antirumors. Guia pràctica de l'agent antirumors. Metodologia de construcció i creixement d'una xarxa antirumors. Transversalitzant una estratègia de comunicació antirumors. Eines de desplegament d'un catàleg d'activitats antirumors.*

– **Presentacions formatives:** Perspectiva general de l'Estratègia BCN Antirumors (1a reunió de coordinació). La formació d'agents antirumors (2a reunió de coordinació). Metodologia de construcció i creixement d'una xarxa antirumors (3a reunió de coordinació).

– **Estudi d'impacte:** Com les altres ciutats participants, Barcelona realitza un estudi d'impacte focalitzat en una acció antirumors territorialitzada al barri de Ciutat Meridiana. S'ha fet la primera onada d'enquestes durant el darrer trimestre del 2014, i pel març del 2015 està prevista la segona onada i resultats finals.

– **Altres aportacions:** Informe d'avaluació de l'Estratègia BCN Antirumors 2013. Assessorament en línia sobre temes d'interès per a les ciutats.

Per a més informació, podeu veure la pàgina oficial del projecte: <http://pjp-eu.coe.int/web/c4i> i el vídeo de presentació, realitzat per l'entitat Connectats, de Barcelona, i participat per totes les ciutats del C4i durant la primera reunió de coordinació, <http://goo.gl/O7bfLD>.

#### • **Projecció del Programa: Presentacions, Col·laboracions, Iniciatives Compartides**

El Programa rep durant l'any moltes demandes i propostes de donar a conèixer el model de gestió de la diversitat cul-

tural que promou, així com de presentar les seves diferents línies d'acció, sent l'Estratègia BCN Antirumors la que més interès desperta o bé algun dels seus eixos de treball, com ara la Xarxa.

A grans trets, aquesta projecció pren la forma de presentacions, participacions, col·laboracions en el marc de jornades, trobades, projectes, cursos, seminaris, reunions tant de barri, com de ciutat, com de fora (Catalunya, Espanya, Europa). Fem un recull de les principals accions de projecció que s'han realitzat enguany:

#### **Presentacions: 674 assistents/participants**

Curs de Mediació Comunitària COLPIS; Universitat Pere Tarrés; Fundació Surt; CFGS Sagrat Cor; AUDIR Trobada Interreligiosa de Joves; Trobada amb estudiants hongaresos de grau de Sociologia de la Universitat de Debrecen; Màster Internacional Educació Intercultural UB; Màster Comunicació Social i Mediació Intermediterrània de la UAB; Facultat Educació Social de la UAB; Educació Social de la UOC; Associació Euskadi; Ajuntament de Bilbao; Trobada Convivència Intercultural a Associacions CEPAIM, de Múrcia; Consorci de Benestar Social del Ripollès; Ajuntament de Saragossa; Universitat de Girona; Xarxa Mediterrània per a la Integració de Migrants (Grècia/BCN).

#### **Participació en la "Red de Ciudades Españolas Interculturales" (RECI) impulsada pel Consell d'Europa**

El gener d'enguany se celebra la 6a trobada de treball de la Xarxa RECI, a Barcelona. Aquesta trobada se centra en el context institucional de la Xarxa, l'intercanvi dels diferents projectes de ciutats participants, i el full de ruta per al 2014. Hi participen 22 professionals.

La 7a trobada de la Xarxa RECI es va celebrar a Bilbao el mes de setembre i es va produir la primera trobada de representats polítics de les ciutats RECI.

Amb l'Ajuntament de Bilbao hem col·laborat en una jornada, aportant la nostra experiència antirumors conjuntament amb l'Associació de veïns i veïnes de Sagrada Família, com a membres de la Xarxa antirumors de Barcelona.

### Participació en la Intercultural Cities Network/Universitat de Montreal:

Enguany, vuit ciutats membres de la xarxa europea Intercultural Cities –entre elles Barcelona– participen amb experts de la xarxa i experts del Departament d'Antropologia de la Universitat de Montreal en el "Building Intercultural Cities". Durant 2014, la nostra participació ha consistit en: Vídeo conferència BCN-Montreal; Seminari internacional a Montreal: *Marcos polítics per a ciutats interculturals*; *Estudi de cas sobre l'experiència de Barcelona en polítiques i pràctiques públiques en interculturalitat* (pendent de publicació al 2015).

### 7. Servei de Traducció i Mediació Intercultural.

El Servei de Traducció i Mediació Intercultural té com a finalitat donar suport als professionals dels serveis municipals que treballen amb població immigrada. Es divideix en 3 àrees: traducció, mediació interpersonal i mediació comunitària, cadascuna de les quals atén un perfil de demanda diferent.

- **Servei de Traducció:** s'utilitza quan es necessita la presència d'un/a 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/grup.

- **Servei de Mediació Interpersonal:** per a situacions específiques amb persones o famílies en què es requereix el recolzament d'un mediador/a

intercultural ja que la falta d'entesa i/o comunicació és deguda a aspectes que van més enllà de la llengua (com ara els relacionats amb els valors, creences, diferents percepcions, etc.).

- **Servei de Mediació Comunitària:** es realitzen sessions d'assessorament intercultural a equips de professionals (mestres, treballadors socials, educadors, etc.), intervencions amb grups de persones usuàries (alumnes, pares i mares, persones usuàries de centres de serveis socials, grups de joves, etc.), intervencions en comunitats de veïns o a l'espai urbà.

Els aspectes a destacar del Servei de Traducció i Mediació Intercultural el 2014 són:

- El creixement sostingut de la demanda provinent dels centres escolars de la ciutat, ja que els dos darrers anys, s'ha passat de quatre centres escolars el 2012 a 51 que han fet demanda l'any 2014, principalment de primària i secundària.

- El creixement d'un 14% de les traduccions i d'un 15% de les mediacions interpersonals.

- El manteniment del nombre de mediacions comunitàries, en el marc de les quals destaquen els assessoraments a equips de professionals de serveis socials, escoles i instituts i altres serveis.

- La continuïtat en la col·laboració amb els centres de serveis socials i altres equipaments i entitats, tant d'àmbit de districte com d'àmbit de ciutat.

- L'enfortiment de la col·laboració amb serveis d'immigració, especialment el SOAP i Reagrupament Familiar.

- El Servei de Traducció i Mediació Intercultural és valorat com a una eina molt útil per tots els professionals que l'han utilitzat, tant en l'àmbit escolar com de serveis socials, immigració, dona i altres.

- Globalment, l'increment de tots els serveis (Traduccions, Mediacions i Mediacions grupals i comunitàries) ha estat del 14% (Taula 2.2.12).

## 8. Suport a Programes de Districte

La Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat dona recolzament econòmic i tècnic als diferents districtes de la ciutat amb l'objectiu de fer arribar les polítiques sobre immigració i diversitat cultural a tots els racons de la ciutat i per aconseguir una ciutat cohesionada.

Aquest any 2014 s'han mantingut els projectes a nou dels 10 districtes, amb un total de 36 projectes.

També s'ha elaborat una memòria dels projectes recolzats el 2013, amb l'objectiu de compartir coneixement i fer visible la feina feta des dels diferents districtes de la ciutat.<sup>2</sup>

## 9. Consell Municipal d'Immigració (CMIB)

Respecte a les activitats habituals del Consell, aquest any la temàtica que s'ha treballat transversalment en les diferents accions ha estat la Inclusió Social (6è Premi del Consell i Trobada d'entitats).

Com a activitat extraordinària, cal destacar el Grup de treball Jurídic en el qual han participat nou entitats (set del CMIB). Aquest grup ha elaborat el document *67 propostes del Consell Municipal d'Immigració de Barcelona. Propostes per afavorir la inclusió de les persones immigrades dins el marc de la llei d'estrangeria*. S'ha de ressaltar la importància d'aquest document i el salt qualita-

**Taula 2.2.12. Servei de Traducció i Mediació Intercultural**  
Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, 2014

	2013	2014	% d'increment
Traduccions presencials	3.396	3.867	13,87
Mediacions interpersonals	2.252	2.590	15,01
Mediacions grupals, veïnals i comunitàries	81	82	1,23
<b>Totals</b>	<b>5.729</b>	<b>6.539</b>	<b>14,14</b>

**Taula 2.2.13. Ajuts econòmics als districtes (en euros)**  
Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, 2014

	2013	2014	% d'increment
Ciutat Vella	149.600	150.000	0,27
Eixample	40.535	72.000	77,62
Sants-Montjuïc	114.000	114.000	0,00
Sarrià-Sant Gervasi	12.360	13.960	12,94
Gràcia	20.000	20.000	0,00
Horta-Guinardó	50.000	55.000	10,00
Nou Barris	107.000	132.500	23,83
Sant Andreu	45.000	45.000	0,00
Sant Martí	60.000	60.000	0,00
<b>Totals</b>	<b>598.495</b>	<b>662.460</b>	<b>10,69</b>

tiu que suposa per al Consell Municipal d'Immigració. Es tracta d'un document innovador que mostra un camí de futur en la direcció d'una de les principals funcions que determinen els nostres estatuts, a l'article 2 diu que una de les funcions és emetre informes i els posicionaments del Consell sobre plans, lleis i altres temes d'interès per a la ciutadania en aquesta matèria.

Finalment, s'han d'esmentar algunes accions: s'ha reprès el treball amb el Consell de la Joventut de Barcelona per tal d'organitzar una jornada amb dos objectius: fer visible de forma positiva

2. <http://interculturalitat.bcn.cat/historic/interculturalitat/sites/default/files/Memoria%20interactiva%202013%20V1.pdf>

**Taula 2.2.14. Activitat mensual del Consell Municipal d'Immigració**  
Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, 2014

	Participació d'entitats	Participació de persones	Documents produïts
Gener	15	20	12
Febrer	26	132	7
Març	30	39	3
Abril	50	88	15
Maig	81	95	17
Juny	65	171	14
Juliol	69	90	7
Setembre	43	56	5
Octubre	152	5.115*	12
Novembre	35	63	1
Desembre	69	211	49
<b>Mitjana</b>	<b>52,92</b>		
<b>Total</b>		<b>6.080</b>	<b>142</b>

\* Assistència a la Trobada d'entitats del CMIB (Moll de la Barceloneta)

**Taula 2.2.15. Participació en el Consell Municipal d'Immigració**  
Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, 2014

<b>Plens</b>	
Sessions	3
Mitjana d'entitats participants	30,33
<b>Comissions Permanents</b>	
Reunions	4
Mitjana d'entitats participants	7
<b>Premi CMIB</b>	
Propostes presentades	31
Assistents a l'acte de lliurament	92
<b>Grups de treball</b>	
Grups de treball	2
<b>A.- Trobada d'entitats del CMIB</b>	
Entitats del CMIB participants	42
% sobre el total d'entitats del CMIB	75%
Activitats	68
Visitants estimats	5.000
Sector convidat – Xarxes associatives participants	2
Reunions del Grup de treball	5
Mitjana d'assistència d'entitats	21,40
Reunions per carpes	7
Mitjana d'assistència d'entitats	6
<b>B.- Dia Mundial de les Persones Refugiades</b>	
Entitats organitzadores	13
Assistents a l'acte	80
Reunions	3
Mitjana d'assistència d'entitats	15,67

la diversitat de la joventut i promoure la interacció entre joves de diferents col·lectius. S'ha de ressaltar també l'organització de tres xerrades vinculades a la commemoració del Tricentenari i, per últim, que s'ha donat continuïtat al Pla d'enfortiment de les entitats, que es va iniciar l'any anterior com a prova pilot.

#### a. Activitat del Consell Municipal d'Immigració

Els indicadors mensuals d'activitat donen una idea del volum de feina realitzada (Taula 2.2.14).

#### b. Activitat i participació de les accions periòdiques: òrgans de govern, grups de treball i premi

Ens indica l'activitat dels òrgans del Consell i dels grups de treball així com el nombre de reunions individuals amb les entitats vinculades a alguns grups de treball (Taula 2.2.15).

#### c. Activitats extraordinàries del CMIB

A part de les activitats regulars o vinculades a grups de treball, el Consell ha organitzat altres activitats formatives i informatives (Taula 2.2.16).

### 10. Suport a entitats d'acollida

La Xarxa d'Acollida i Acompanyament per a Persones Immigrades de Barcelona té com a objectiu complementar els serveis municipals, dins d'una estratègia de treball en xarxa, per oferir el suport i els recursos necessaris per assegurar la plena autonomia personal i integració social de les persones immigrades a la ciutat. Els darrers anys, la xarxa ha crescut i ha evolucionat adaptant línies d'intervenció i projectes a la nova realitat de les persones immigrades, que han passat de ser nouvingudes a ser nous veïns i veïnes de Barcelona.

A finals del 2014, la Xarxa està formada per 165 entitats i 169 punts d'atenció.

**Taula 2.2.16. Activitats extraordinàries**

Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, 2014

<b>Grup de treball jurídic</b>	
Entitats participants	9
Entitats del CMIB	8
Reunions elaboració document	14
Presentació document	
• Reunions amb institucions	10
• Entitats participants	26
<b>Xerrades vinculades al Tricentenari</b>	
Entitats del CMIB	15
Persones assistents	130
<b>Jornada d'Immigració, Formació i Inserció Laboral (CMIB i Xarxa d'Acollida i Acompanyament)</b>	
Entitats participants	45
Entitats del CMIB	12
Persones assistents	60
<b>Pla d'enfortiment d'entitats</b>	
Entitats participants	9
Sessions de diagnòstic	11
Persones assistents	49
Formacions	4
Persones assistents	77
Assessoraments	16
Persones assistents	33
<b>Jornada Joves i Immigració</b>	
Reunions preparatòries	2
Reunions entitats	1
Entitats assistents	5
Persones assistents	16

69

Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports

Memòria 2014

Direcció Executiva  
de Qualitat de Vida  
i Igualtat

Inclou, a banda de la majoria d'entitats que ofereixen serveis en aquest camp, el Servei d'Atenció als Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER) o el Centre per a la Normalització Lingüística (CPNL) de Barcelona. L'any 2014 ha incorporat quatre noves entitats, i s'ha produït la baixa d'una entitat que ja no existeix.

En la Xarxa funcionen dos grups de treball estables, amb una activitat continuada durant tot l'any, que constitueixen dues xarxes de treball i desenvolupen activitat en base als respectius plans de treball acordats: Xarxa d'Entitats Socials d'Assessorament Jurídic en Estrangeria (XESAJE) i Coordinadora de la Llengua.

Tota la informació referida a la Xarxa, està recollida al Cercador d'entitats, al

**Taula 2.2.17. Entitats i punts d'atenció de la Xarxa d'Acollida i Acompanyament per a Persones Immigrades de Barcelona**  
Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, 2014

	2013	2014	% d'increment
<b>Xarxa d'Acollida i Acompanyament</b>			
Entitats	162	165	1,85
Punts d'atenció	167	169	1,20
<b>Coordinadora de la Llengua</b>			
Entitats	76	78	2,63
Punts d'atenció	77	79	2,60
<b>XESAJE</b>			
Entitats	51	49	-3,92
Punts d'atenció	54	52	-3,70

web Nova ciutadania i immigració. Contempla el conjunt d'entitats, a més d'una fitxa per a cadascuna i permet cerques

**Taula 2.2.18. Xarxa d'Acollida i Acompanyament per a Persones Immigrades de Barcelona**

Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, 2014

	2013	2014	% d'increment
<b>Composició</b>			
Entitats que integren la Xarxa	162	165	1,85
Entitats XESAJE <sup>1</sup>	51	49	-3,92
Entitats de la Coordinadora de la Llengua	76	78	2,63
<b>Activitats de la Xarxa</b>			
Projectes o accions	14	15	7,14
Convocatòries	27	39	44,44
Assistents a les convocatòries	486	554	13,99
<b>Convenis i subvencions</b>			
Entitats en conveni	4	4	0,00
Quantia total dels convenis (euros)	235.818	235.818	0,00
Entitats que han rebut subvenció	48	43	-10,42
Quantia de les subvencions (euros)	212.435	202.435	-4,71
Quantia total dels convenis i subvencions (euros)	448.253	438.253	-2,23
<b>Difusió</b>			
Visites al web Nova Ciutadania i Immigració	311.884	334.484	7,25
Mitjana diària de visites	854,5	916,0	7,20

1. XESAJE: Xarxa d'Entitats Socials d'Assessorament Jurídic en Estrangeria

per entitat, territori, serveis, xarxa de pertinença, o paraules clau ([www.bcn.cat/novaciutadania](http://www.bcn.cat/novaciutadania)).

**• Activitat adreçada al conjunt de la Xarxa d'Acollida i Acompanyament**

El 2014 han tingut lloc dues activitats adreçades a la xarxa global, ambdues en col·laboració amb el Consell Municipal d'Immigració (CMIB):

– **Jornada Immigració, Formació i Inserció sociolaboral.** Organitzada conjuntament des del CMIB i des de la Xarxa d'Acollida i Acompanyament al juliol, a fi d'analitzar i definir propostes de treball que facilitin la formació

i la inserció sociolaboral de persones immigrants estrangeres, amb 60 entitats assistents.

– **Participació en la Trobada d'entitats del Consell Municipal d'Immigració.** Centrada el 2014 en el tema *Inclusió*, diferents entitats membres s'hi van implicar per organitzar activitats lúdiques i de visibilització tant de la Xarxa en general, com de la Coordinadora de la llengua o la XESAJE.

**• Xarxa d'Entitats Socials d'Assessorament Jurídic en Estrangeria (XESAJE)**

La XESAJE està formada per un conjunt d'entitats del tercer sector que proporcionen assessorament jurídic professional a la ciutat de Barcelona. L'any 2014 ha comptat amb 49 entitats i 52 punts de prestació. S'ha mantingut estable respecte l'any anterior, amb un petit decrement (3,92%) a causa de la baixa de dues entitats. S'han portat a terme cinc trobades plenàries, amb la col·laboració de les institucions i professionals competents (Subdelegació de Govern a Barcelona, CatSalut...). Conjuntament amb el funcionament de les comissions, ha suposat 17 convocatòries i una assistència global de 232 persones. Els principals temes treballats han estat :

1. Situació i problemàtica dels menors immigrants (sessió mixta inclouent formació).
2. Anàlisi pràctica del requisit de solvència econòmica en diferents tramitacions d'estrangeria (formació).
3. Coordinació entre entitats de la XESAJE i el SAIER.
4. Actualització de la situació de l'atenció sanitària a les persones immigrants.

Presentació de l'Informe: *Les 67 propostes del Consell Municipal d'Immigració de Barcelona.*



• **Coordinadora de la Llengua**

Constitueix una xarxa que agrupa associacions, entitats i institucions que treballen per la integració sociolingüística de la població immigrada estrangera a la ciutat de Barcelona. La Xarxa ha continuat el seu increment, passant de 76 a 78 entitats. Ha desenvolupat quatre trobades plenàries, ja que la formació prevista s'ha hagut de desplaçar a inicis del 2015. Conjuntament amb el funcionament de les comissions, ha suposat 20 convocatòries i una assistència global de 192 persones. Els principals temes han estat:

1. Avaluació del Pla de treball 2013. Propostes i calendari 2014.
2. Presentació del nou SAIER i coordinació amb les entitats de la Coordinadora, en el marc de la Xarxa d'Acollida i Acompanyament.
3. Estratègies per afavorir el coneixement i l'ús del català per part de les persones immigrants estrangeres, en col·laboració amb el CPNL.
4. Metodologies i materials per una millor coordinació i gestió de l'acolliment sociolingüístic.

La Comissió de Formació de la Coordinadora de la Llengua ha organitzat per quarta vegada la *Formació dels nous ciutadans: llengua, cultura i participació*.

• **Accions de comunicació i difusió**

S'ha actualitzat la informació i distribució, a entitats i equipaments, de la *Guia d'acollida i acompanyament*.

S'actualitza constantment el web Nova Ciutadania i Immigració (<http://www.bcn.cat/novaciutadania>), amb 334.484 visites i 1.241.433 pàgines visitades l'any 2014, més de 900 diàries. És un dels més visitats i l'increment, constant des del 2009, ha estat del 7,2% respecte del 2013, i del 16% si considerem les pàgines vistes.

• **Suport econòmic a entitats d'acollida i acompanyament**

El programa de subvencions Línia Kd dóna suport econòmic a les entitats que ofereixen serveis d'acollida i acompanyament a persones immigrades. Aquest programa compta amb el volum presupostari més gran dins de la Direcció de Serveis. L'any 2014 es van atorgar 202.435 euros, a 43 entitats i 45 projectes. S'ha produït un lleuger decrement en relació amb el volum de quantia i entitats amb suport respecte l'any anterior (Taula 2.2.19).

Aquest suport es completa amb convenis amb quatre entitats, per un total de 235.818 euros, quantitat que s'ha mantingut en relació amb els anys anteriors.

Pel que fa al volum d'atenció de les entitats amb suport, es van atendre 31.269 persones, amb un total de subvenció de 448.253 euros. Cal tenir en compte que diferents entitats ofereixen serveis ben diversos, des d'assessorament jurídic fins a pisos d'acollida, i que cada persona pot ser atesa en diferents serveis. Els principals serveis són: acollida (més de 10.000 persones ateses), assessorament jurídic (al voltant de 6.500), ensenyament de llengües o formació d'adults (prop de 7.000), assessorament per a la inserció laboral (més de 6.500) i formació laboral (al voltant de 1.700).

71

Qualitat de Vida, Igualtat i Esports

Memòria 2014

Direcció Executiva de Qualitat de Vida i Igualtat

**Taula 2.2.19. Imports atorgats a entitats (en euros)**  
Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, 2014

Programes	2013	2014	% d'increment
Educació i formació	140.000	120.000	-14,29
Promoció de la participació i el voluntariat	94.000	94.000	0,00
Interculturalitat: antirumors, interacció <sup>1</sup>	160.000	190.000	18,75
Acollida <sup>1</sup>	212.435	202.435	-4,71
<b>Total</b>	<b>606.435</b>	<b>606.435</b>	<b>0,00</b>

1. Els valors corresponents al 2013 s'han actualitzat en relació amb els publicats a la Memòria AQVIE 2013.

## 11. Consorci per la normalització lingüística (CPNL)

Els cursos del Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL) han acusat el 2014 un decrement significatiu (8,77 en el conjunt), a excepció dels de més alt nivell, nivell D, que han tingut increment.

La Direcció General de Política Lingüística va imposar un cost a la matrícula, així com a l'emissió de certificats d'assistència que han influït en la disminució del nombre d'alumnes. Així mateix, cal remarcar una disminució dels cursos que el CPNL organitzava en el si de les entitats.

Tanmateix, gràcies a la negociació amb l'Ajuntament, a partir del setembre del 2014 els cursos inicials i bàsics han tornat a ser gratuïts, amb la qual cosa s'ha aconseguit canviar la tendència negativa del primer semestre.

Les restriccions pressupostàries de la Direcció General de Política Lingüística han influït en una menor oferta global de cursos de català que està repercutint en una davallada en les matrícules.

Els inscrits en els cursos d'acollida, s'han reduït en prop d'un 8,54% els inicials, B1 i CB, i un 22% els altres nivells bàsics (B2 i B3).

Del total de persones matriculades, 15.219 són alumnes estrangers, la qual cosa representa el 67,2%.

**Taula 2.2.20. Inscripcions als cursos del CPNL**

Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, 2014

Tipus de cursos	2013	2014	% d'increment
Primer nivell (inicials, B1 i CB)	11.100	10.152	-8,54
Altres nivells bàsics (B2 i B3)	5.736	4.443	-22,54
Nivells elementals	2.087	2.242	7,43
Nivells intermedis	2.839	2.435	-14,23
Nivells de suficiència	2.373	1.937	-18,37
Nivell superior (D) i altres	689	1.438	108,71
<b>Total</b>	<b>24.824</b>	<b>22.647</b>	<b>-8,77</b>

Font: CPNL

**Taula 2.2.21. Procedència dels alumnes estrangers del CPNL de Barcelona**

Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, 2014

		% distribució
Amèrica Central, Mèxic, Carib	2.226	14,63
Amèrica del Sud	5.985	39,33
Àsia	2.508	16,48
EUA i Canadà	189	1,24
Europa Extracomunitària	789	5,18
Nord d'Àfrica	730	4,80
Oceania	17	0,11
Resta d'Àfrica	516	3,39
Unió Europea	2.259	14,84
<b>Total</b>	<b>15.219</b>	<b>100,00</b>

Font: CPNL

## REPTES DE FUTUR PER AL 2015

Com a principals reptes per al 2015 podem destacar:

- Difondre i donar a conèixer el nou servei del SAIER, adaptat al nou moment migratori de la ciutat, incorporant els serveis d'informació per al Retorn Voluntari i per a l'emigració.

- Implementar accions coordinades amb les entitats de refugi per tal de donar una millor resposta als sol·licitants d'asil i refugi a la ciutat.

- Donar a conèixer les propostes del document *67 propostes del Consell Municipal d'Immigració de Barcelona per afavorir la inclusió de les persones immigrades dins del marc de la llei d'estrangeria*.

- Aconseguir recuperar alumnes de català en els cursos oferts pel CPNL.

- Aplicació a Barcelona de la Llei i el Reglament d'Acollida de Catalunya aprovat el desembre del 2014.

- Seguir donant informació sobre la targeta sanitària en els serveis de la Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat (SOAPI, SAIER i Punt d'Arrelament) per evitar que alguna persona quedi exclosa dels serveis sanitaris públics.

- Potenciar els programes interculturals amb els districtes i les entitats.

**Ramon Sanahuja**

Director de Serveis d'Immigració i Interculturalitat

**Taula 2.2.22. Indicadors de producció dels serveis**  
Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, 2014

	2011	2012	2013	2014	% d'increment 2011-2014
Participants en alguna activitat/espai del Programa Noves famílies	3.597	4.692	3.589	3.443	-4,28
Persones ateses pel SAIER	11.037	10.317	9.784	10.379	-5,96
Atencions realitzades al SAIER	35.394	37.697	34.869	36.452	2,99
Participants (SOAPI)	2.508	3.604	4.401	4.940	96,97
Mediacions interpersonals	2.220	1.617	2.252	2.590	16,67
Assistents a les activitats del Catàleg Antirumors	-	2.440	3.929	5.147	110,94
Assistents a activitats de l'Espai Avinyó de Llengua i Cultura	-	1.446	2.431	1.927	33,26
Sol·licituds rebudes per informes de disponibilitat d'habitatge	3.452	3.118	3.121	2.764	-19,93
Sol·licituds rebudes per informes d'arrelament social	8.969	5.942	4.960	4.347	-51,53
Entitats que integren la Xarxa d'Acollida i Acompanyament	150	157	162	165	10,00
Inscripcions als cursos del Consorci per la Normalització Lingüística	35.231	33.243	24.824	22.647	-35,72

Nota: alguns valors de la taula corresponents al 2013 han estat revisats i actualitzats, per la qual cosa poden no coincidir amb els valors de la Memòria 2013.

## 2.2.1 Departament d'Acció Comunitària

### MISSIÓ

El Departament d'Acció Comunitària (DAC) té com a missió promoure l'acció comunitària a la ciutat de Barcelona, d'acord amb un marc teòric consensuat i amb criteris d'eficiència i equilibri territorial. Durant el seu primer any, ha treballat per crear les bases de coneixement mutu i d'ordenació de les diferents accions comunitàries amb la resta d'àrees i departaments de l'Ajuntament de Barcelona i els districtes, així com per endegar noves accions comunitàries en alguns barris de la ciutat.

D'altra banda, dins del DAC hi ha integrada l'Oficina del Pla d'Assentaments Irregulars (OPAI), que va entrar en funcionament el mes de gener del 2013.

### ENTORN

Un dels aspectes que ha treballat el Departament és conèixer i ordenar el conjunt d'accions comunitàries que s'estan portant a terme a la ciutat, distribuint les accions en diferents temàtiques principals, sobretot des d'una visió metodològica i també territorial.

El Departament ha fet un esforç per explicar als diferents departaments la importància de reconèixer l'acció comunitària com una metodologia apta per treballar diferents problemàtiques i per ajudar a la millora de vida de les persones i dels barris. A més, s'han posat les bases per garantir un marc conceptual i metodològic que vagi més enllà de les accions que es donen en el marc d'un pla de desenvolupament comunitari i pensar en les accions comunitàries des d'una visió àmplia.

D'altra banda, davant la persistència del fenomen dels assentaments irregulars a la ciutat de Barcelona, l'Oficina del Pla d'Assentaments Irregulars es consolida com a servei municipal.

### RECURSOS

El pressupost executat pel Departament d'Acció Comunitària al llarg del 2014 ha estat de 2.102.868,70 euros, segons es detalla a la taula 2.2.1.1.

Pel que fa als recursos humans, el Departament comptava a 31 de desembre amb vuit professionals, tres dels quals externs corresponents a l'Oficina del Pla d'Assentaments Irregulars.

**Taula 2.2.1.1. Liquidació del pressupost**  
Departament de Comunicació, 2014

Capítol	Euros	%
Personal	217.183,28	10,33
Béns i serveis	444.743,83	21,15
Transferències corrents	1.440.941,59	68,52
<b>Total</b>	<b>2.102.868,70</b>	<b>100,00</b>

### ACTIVITAT

#### 1. Acció Comunitària

D'acord amb el marc de treball de què es va dotar el Departament per al 2014 i amb els objectius plantejats, s'han realitzat les funcions següents:

#### • Plans de Desenvolupament Comunitari de Barcelona (PDC)

Des del DAC es realitza el seguiment dels PDC de la ciutat, la qual cosa ha representat:

- Donar una perspectiva de ciutat mitjançant el treball conjunt amb els 13 PDC de la ciutat.
- Propiciar la creació d'un espai de treball estable, de cooperació i d'intercanvi d'experiències i recursos entre els diferents plans.
- Fomentar una metodologia de treball encaminada a aconseguir autonomia dels diferents projectes del

pla, vinculant-los a agents o entitats del territori.

– Donar suport i assessorament als districtes en la intervenció dels plans.

– Aconseguir un consens i un pla de treball acordat amb els districtes per a la millora de la implementació del Pla al barri corresponent.

S’han realitzat 75 reunions de seguiment de Comissions Tècniques i 12 de seguiment institucional.

S’ha establert una coordinació estable i un treball de planificació amb la Direcció General d’Acció Cívica i Comunitària de la Generalitat de Catalunya, amb qui s’ha tancat la implementació d’un model únic de recollida d’indicadors (de caràcter trimestral) i una memòria anual.

S’han convocat els PDC a tres sessions de treball per construir i compartir les línies estratègiques globals per a tots els plans. Taula 2.2.1.2.

S’han incorporat als plans nou tècnics/ques amb contracte de sis mesos, per realitzar tasques de suport a 10 dels PDC i s’han fet tres insercions laborals.

En el marc del conveni amb l’Institut de Govern i Polítiques Públiques de la Universitat Autònoma de Barcelona (IGOP), els tècnics/ques comunitaris han participat en un total de cinc sessions de formació sobre els instruments de la *Guia Avaluativa d’Accions Comunitàries*. En aquest marc, s’han produït les fitxes d’identificació dels projectes comunitaris. A més, s’han realitzat sessions d’assessorament tècnic al PDC Sagrada Família durant el 2014.

• **Projectes d’Intervenció Comunitària Intercultural (PICI)**

S’han mantingut els tres projectes a la ciutat:

– **Barri del Clot** (Districte de Sant Martí). El 2014 s’ha incorporat el barri de Camp de l’Arpa.

75

Qualitat de Vida, Igualtat i Esports

Memòria 2014

Direcció Executiva de Qualitat de Vida i Igualtat

**Taula 2.2.1.2. Plans de Desenvolupament Comunitari**

Departament d’Acció Comunitària, 2014

	Districte	Entitat gestora
PDC Barceloneta	Ciutat Vella	Associació Barceloneta Alerta (ABA)
PDC Sagrada Família	Eixample	AVV Sagrada Família
PDC Poble-sec	Sants-Montjuïc	Coordinadora d’Entitats
PDC la Salut	Gràcia	La Miranda
PDC el Carmel	Horta-Guinardó	Associació Carmel Amunt
PDC Ciutat Meridiana	Nou Barris	Parròquia Sant Bernat de Claravall
PDC Roquetes	Nou Barris	Plataforma d’Entitats de Roquetes
PDC Trinitat Nova	Nou Barris	AVV Trinitat Nova
PDC Verdum	Nou Barris	Associació Comunitària Verdum
PDC Baró de Viver	Sant Andreu	AVV Pi i Margall
PDC Navas	Sant Andreu	Parròquia Sant Joan Bosco
PDC Poblenou (Apropem-nos)	Sant Martí	AVV Poblenou
PDC Besòs-Maresme	Sant Martí	Associació En Xarxa
<b>Total</b>	<b>13</b>	

- **Barri del Raval** (districte de Ciutat Vella).

- **Zona Nord** (districte de Nou Barris), amb la presència del PDC de Ciutat Meridiana.

El Departament ha prioritzat com a objectius:

- Realitzar un seguiment proper al desenvolupament dels projectes.

- Oferir suport i acompanyament tècnic als processos endegats, incorporant la visió d'acció comunitària de ciutat.

- Donar suport als districtes a l'hora d'ajustar el marc metodològic del Projecte ICI a les realitats de cadascun dels barris.

S'han portat a terme les accions següents:

- Signatura de la pròrroga del Conveni de Col·laboració i Addenda, per la segona fase fins al 2015.

- Set comissions de seguiment institucional del projecte (amb la participació de DAC/districte/Obra Social La Caixa).

- Cinc reunions de coordinació i desenvolupament metodològic amb la Direcció Científica de l'ICI.

Presentació dels resultats de l'Enquesta 2012 sobre Convivència Intercultural als territoris ICI.

- Participació en les Jornades Formatives i de Valoració dels Projectes ICI (Saragossa, juliol i desembre del 2014).

- Sessió formativa sobre metodologia comunitària i convivència intercultural amb tècnics dels tres districtes (novembre del 2014).

- Incorporació del Departament als tres equips tècnics comunitaris.

#### • Desenvolupament d'Accions Comunitàries a nous barris

D'acord amb l'encàrrec de promoure noves accions comunitàries a la ciutat s'han desenvolupat i es troben en procés diferents accions de treball per analitzar, consensuar i dissenyar accions comunitàries als districtes de Barcelona. Les accions s'han engegat a partir d'una demanda pròpia del districte o a través d'una acció proactiva del departament:

Demandes dels districtes:

- Districte de Ciutat Vella: Casc Antic (continuïtat dinàmiques comunitàries posteriors al PDC).

- Districte de Gràcia: Coll (generar espai comunitari de continuïtat, finalització Llei de Barris); Vila de Gràcia (intervenció amb col·lectius de la zona).

- Districte de Sant Andreu: Trinitat Vella (Pla Integral).

Detectades a partir d'iniciatives subvencionades pel Departament, en fase d'anàlisi:

- El Parc i la Llacuna (districte de Sant Martí).

- Sant Antoni (districte de l'Eixample).

#### • Grup d'Acció Comunitària del Consell Municipal de Benestar Social (CMBS)

El Departament s'ha coresponsabilitzat amb el Departament de Participació Social en la millora del procés del grup, tant del contingut com del perfil dels participants i l'assistència al grup. Hem assistit a vuit sessions, una d'elles s'ha fet conjunta amb el Grup de Pobresa del CMBS. S'han conegut experiències conjuntes d'acció comunitària en diferents

llocs i des de diferents àrees de treball. S'ha donat suport en l'elaboració de propostes incorporades a l'informe final del Consell.

#### • Subvencions

El Departament ha fet el seguiment d'un total de 29 projectes aprovats per a subvencions, amb un pressupost de 80.000 euros.

S'ha portat a terme una estratègia de seguiment per a cada projecte, d'adequació del projecte, d'eficiència en els recursos, de valoració i reconducció de propostes per al futur. Es treballa amb una fitxa de seguiment interna. S'han fet un total de 34 seguiments directes sobre 17 entitats subvencionades.

#### • Construcció de base teòrica i conceptual

El Departament s'ha incorporat al seguiment del conveni entre l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) i l'IGOP durant l'any 2014, per treballar:

- El seguiment de l'elaboració de la *Guia Operativa d'Avaluació de les Accions Comunitàries*.
- El seguiment del paquet de 50 hores per a assessorament tècnic a processos comunitaris dels PDC.
- L'organització conjunta amb l'IMSS, de la formació sobre "Avaluació de l'Acció Comunitària", amb un total de 72 participants.

Una altra línia d'anàlisi metodològica ha estat mitjançant les sessions de coordinació metodològica amb la Direcció Científica del Projecte ICI. A partir del seguiment d'aquest projecte, s'ha establert una continuïtat en les sessions de treball conjuntes, per compartir el model metodològic que aporta l'ICI amb la construcció d'un model d'acció comunitària.

Amb la incorporació d'un referent acadèmic per part del DAC, s'han assentat les bases per a la definició del paper del Departament en el conjunt de les accions que s'han començat a treballar. S'han realitzat tres sessions d'assessorament durant el 2014.

#### • Plans transversals

El Departament ha tingut un paper actiu en el conjunt de plans intersectorials de l'Ajuntament de Barcelona, bé amb la incorporació d'estratègies sectorials dels diferents plans a les accions pròpies del Departament, bé aportant anàlisis, objectius o recull d'indicadors d'intervenció comunitària en cada un d'ells. Ens hem incorporat a les comissions de seguiment de la Mesura de Govern del programa Convivim Esportivament, al Pla Municipal de Família i al de Persones Grans.

#### 2. Oficina del Pla d'Assentaments Irregulars (OPAI)

La missió de l'OPAI consisteix a gestionar el fenomen dels assentaments a la ciutat, donant alternatives a les persones vulnerables que hi viuen per dignificar les seves condicions de vida i combatre l'exclusió social, independentment del seu origen i de la seva condició jurídica.

En el seu segon any d'existència, l'Oficina consolida les tasques encomanades de coordinació i seguiment dels diferents operadors socials que atenen les persones usuàries (Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats i Servei d'Inserció Social), de gestió i impuls de programes de formació i inserció laboral per a les persones ateses en el marc d'aquest programa, d'unificació de criteris i d'indicadors recollits per altres serveis, per tal de fer d'observatori del fenomen i poder elaborar informes contrastats i de divulgació del Pla a nivell de ciutat i de l'Ajuntament (vegeu taula 2.2.1.3).

Els recursos que ha ofert l'OPAI a les persones ateses són:

- Detecció i intermediació en assentaments a través de serveis municipals, especialment del Departament d'Intervenció Social a l'Espai Públic, i d'entitats d'atenció social, concretament amb un acord amb l'Associació Catalana de Residents Senegalesos (ACRS).
- Seguiment social per part dels professionals del SAIER i del SIS. El 2014 encara estaven rebent atenció algunes persones ateses arran del desallotjament de la nau del carrer Puigcerdà l'estiu del 2013. Atenció prestada per entitats com Creu Roja, per encàrrec de l'Ajuntament i altres que, per iniciativa pròpia, s'havien acostat a les persones desallotjades. El primer trimestre es van fer les derivacions pertinents i, a dia d'avui, totes les persones donades d'alta a l'OPAI tenen referent social en un dels dos serveis municipals esmentats.
- Allotjament residencial temporal. A 31 de desembre disposàvem de 42 places en pisos d'inclusió on s'han allotjat 68 persones. La resta de persones s'han allotjat en pensions i pensions socials.
- Alfabetització i idioma (en català i en castellà).
- Formació, capacitació i inserció laboral mitjançant entitats especialitzades en aquests àmbits. S'han contractat dife-

rents tipus de formació adaptada als diferents perfils de persones ateses amb les entitats: Norai, Benallar, Trini Jove, Ared, Fundació Intermedia, Formació i treball, i s'han mantingut convenis de col·laboració amb Trini Jove, Formació i Treball i la Federació d'Empreses d'Inserció de Catalunya (FEICAT). Aquests recursos han permès la inserció sociolaboral de 47 persones.

- Projecte Cooperativa. Part dels esforços de l'OPAI el 2014 s'han adreçat a desenvolupar el projecte de Cooperativa de recollida de ferralla per a persones usuàries de l'Oficina. S'ha tancat l'any amb la selecció de les 15 primeres persones cooperativistes que preveiem que iniciaran l'activitat el primer trimestre del 2015.
- Assessorament jurídic amb els serveis corresponents del SAIER i amb un servei contractat per l'OPAI. Entre els dos serveis s'ha pogut proporcionar assessorament jurídic a 132 persones i s'han produït 25 regularitzacions per arrelament a partir de les ofertes de treball del punt anterior.

L'OPAI es va crear el gener del 2013 amb l'encàrrec d'executar el Pla d'Assentaments que s'havia aprovat l'octubre anterior com a Mesura de Govern. L'estiu del 2013, l'imminent desallotjament de l'assentament del carrer Puigcerdà, on es movien centenars de persones, va crear grans expectatives sense fonament entre les persones en situació administrativa

**Taula 2.2.1.3 Oficina del Pla d'Assentaments Irregulars (OPAI)**

Departament d'Acció Comunitària, 2014

	2013	2014	% d'increment
Persones usuàries de l'OPAI	539	261	-51,58
Persones usuàries derivades a recursos residencials	261	232	-11,11
Persones usuàries derivades a recursos de formació i inserció laboral	184	167	-9,24
Persones usuàries inserides en el mercat de treball	20	47	135,00
Persones usuàries derivades a recursos d'assessorament jurídic	40	132	230,00
Persones usuàries regularitzades	4	25	525,00
Persones usuàries retornades al seu país d'origen	9	0	-100,00



### Taula 2.2.1.4 Oficina del Pla d'Assentaments Irregulars (OPAI)

Departament d'Acció Comunitària, 2014

	2013	2014	% d'increment
Assentaments	47	50	6,38
Persones ocupants dels assentaments	381	433	13,65

irregular que pensaven que l'Ajuntament els podria resoldre la seva situació legal al país (competència del govern de l'Estat), cosa que va produir un efecte crida, fins i tot entre persones d'altres poblacions que no tenien res a veure amb l'assentament. La major part d'aquestes persones van desaparèixer en veure que no obtindrien el que desitjaven. Els números del 2014 són, en aquest sentit, més ajustats a la realitat i més extrapolables a un pronòstic de futur.

Una de les qüestions sobre les quals s'ha treballat especialment el 2014 ha estat poder tenir unes dades úniques i fiables sobre els assentaments, un cens real i actualitzat permanentment. Des de l'abril del 2014 s'ha fet un esforç afegit per disposar d'aquestes dades sobre els assentaments, d'acord amb la seva definició i contrastades amb el Departament d'Intervenció Social a l'Espai Públic i amb tots els districtes de la ciutat. Així doncs, la lectura de les dades del 2013 (vegeu taula 2.2.1.4) s'ha de fer amb certa reserva. Les de tancament de l'any ja tenen el rigor que volíem.

#### ACTUACIONS RELLEVANTS

L'Acció Comunitària, com a acció rellevant i exemplificadora de la intervenció en un barri a partir de la demanda d'un districte, queda palesa en la intervenció portada a terme al barri del Coll.

La demanda del Districte de Gràcia va ser construir un espai/estructura comunitària per donar continuïtat a les actuacions desenvolupades en el marc de la Llei de Barris, que tenia prevista la seva finalització el 2014.

El procés metodològic seguit ha estat el següent:

- Sessions de treball d'anàlisi de la situació actual i projecció de futur entre un tècnic del districte i un tècnic del DAC.
- Anàlisi de les actuacions en el marc de la Llei de Barris, propostes de la ciutadania a partir de Plans de Futur de Barri i diagnòstic del districte.
- Desenvolupament de propostes sobre organització comunitària i línies de treball.
- Incorporació al procés de treball de la Direcció del Centre de Serveis Socials del Coll. Anàlisi i propostes sobre necessitats socials.
- Elaboració d'un document marc de possibles actuacions comunitàries.
- Validació per part del districte de les propostes i plantejament de treball.
- Construcció de sinergies entre diferents actuacions al territori, per exemple: Punt d'informació i Atenció a les Dones (PIAD), Projecte SURT, RADARS...

Per altra banda, i d'acord amb una finalitat estratègica de millora de la intervenció, posem com a exemple la portada a terme a Ciutat Meridiana, amb el PDC de Ciutat Meridiana i el PICI de Zona Nord, barri on el volum de necessitats és elevat i el conjunt d'intervencions és alt, amb la millora de les actuacions que permet unificar línies estratègiques, objectius i accions per una millora de

l'eficiència dels recursos i, en definitiva, d'atenció als diferents grups de població amb necessitats diverses.

Des del Departament hem ajudat en el procés metodològic per introduir elements tècnics i estratègics de l'acció comunitària, per emmarcar l'escenari i el paper d'ambdues accions i la construcció conjunta d'una programació comunitària d'actuacions.

Pel que fa a l'OPAI, els fets més rellevants han estat:

– El desallotjament de la nau del carrer Paraguai, una de les naus satèl·lit de la del carrer Puigcerdà, desallotjada el 2013. El perfil de les persones que hi vivien i el fet que durant tot l'any s'havia mantingut el contacte amb elles a través d'un mediador, va fer que es portés a terme una sortida molt tranquil·la de la nau, sense cap incident ni necessitat d'intervenció policial.

– L'incendi en una nau de Via Trajana sobre la qual ja hi havia una ordre administrativa de desallotjament i una petició d'autorització judicial per fer-la efectiva. En aquesta nau hi vivia un grup de subsaharians molt joves extorsionats per un grup d'autòctons que finalment van provocar l'incendi. S'estava treballant amb el grup de persones vulnerables i la majoria van ser donats d'alta a l'OPAI.

– La participació en l'elaboració d'una aplicació digital anomenada Bimap (Business Intelligence & Map) sobre assentaments, liderat per la Gerència territorial en col·laboració amb l'Institut Municipal d'Informàtica (IMI), i dins del grup de treball amb la Guàrdia Urbana (GUB) i Seguretat i Prevenció.

– El conveni amb la Fundació Obra Social La Caixa i la Federació d'Empreses d'Inserció de Catalunya per

crear un mínim de 50 llocs de treball en dos anys ha estat un dels grans projectes que ha permès la inserció sociolaboral i la regularització d'un volum rellevant de persones.

– El projecte de Cooperativa de recollida de ferralla que es preveu constituir el 2015 i sobre el qual s'han esmerçat molts esforços per buscar noves sortides per a persones vulnerables ateses a l'Àrea.

## REPTES DE FUTUR PER AL 2015

### • Plans de Desenvolupament Comunitari

Es pretén donar continuïtat a les sinergies entre els recursos i programes de l'Ajuntament i l'aplicació pràctica als territoris:

– Recollir i gestionar propostes de treball per millorar les habilitats dinamitzadores.

– Fer anàlisis amb criteris de millora i eficàcia de serveis.

– Fer seguiment dels sis tècnics/ques de suport contractats com a plans ocupacionals.

### • Grup d'Acció Comunitària (CMBS)

Es vol garantir l'assistència al grup de les entitats que gestionen plans comunitaris i altres xarxes del territori, des d'una visió d'equilibri i de maneres diferents de veure l'acció comunitària i incidir en una participació activa, després d'una fase d'escoltar i intercanviar experiències.

### • Construcció d'un marc conceptual i metodològic de Departament

Durant el 2015 es preveu continuar amb el procés de treball intern amb suport acadèmic i el sumatori de diferents models i mètodes d'acció i desenvolupa-

ment comunitari. Es pretén treballar en la transferència d'un marc conceptual i de referència del DAC a la ciutat; es vol prioritzar la línia d'avaluació, i continuar amb la construcció d'un procés metodològic. Finalment, es vol tancar el procés de construcció del Mapa de l'Acció Comunitària de la ciutat.

#### • Oficina del Pla d'Assentaments Irregulars

Els principals reptes passen per buscar sortides a les situacions de les persones usuàries en situació administrativa irregular que encara es troben d'alta a l'OPAI.

Crear projectes i recursos formatius i d'inserció laboral per fomentar l'autonomia de les persones ateses.

Desenvolupar nous projectes com la Cooperativa de recollida de ferralla que permetin la inserció sociolaboral de les persones ateses a partir de la innovació i la creació de noves possibilitats d'actuació.

#### Núria Serra Busquets

Cap del Departament d'Acció Comunitària

81

Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports

Memòria 2014

Direcció Executiva  
de Qualitat de Vida  
i Igualtat

**Taula 2.2.1.5 Indicadors de producció dels serveis**  
Departament d'Acció Comunitària, 2014

	2011	2012	2013	2014	% d'increment 2011-2014
<b>Plans de desenvolupament comunitari (PDC)</b>					
PDC en funcionament	15	14	13	13	-13,33
<b>Oficina del Pla d'Assentaments Irregulars (OPAI)<sup>1</sup></b>					
Persones usuàries de l'OPAI	-	-	539	261	-51,58
Persones usuàries derivades a recursos residencials	-	-	261	232	-11,11
Persones usuàries derivades retornades al seu país d'origen	-	-	9	0	-100,00

NOTA: Els indicadors que no tenen disponible el valor del 2011, calculen l'increment a partir del primer valor disponible

1. L'Oficina del Pla d'Assentaments Irregulars (OPAI) va entrar en funcionament el mes de gener del 2013

## 2.3 DIRECCIÓ DE SERVEIS D'EQUITAT SOCIAL I SALUT

La missió d'aquesta Direcció de Serveis ha estat coordinar el conjunt d'actuacions desenvolupades des de les cinc direccions que la constitueixen: Dones, Adolescència i Joventut, Drets Civils, Temps i Qualitat de Vida i Salut, a partir de quatre nivells:

- **Estratègic.** S'ha vetllat per garantir una estratègia comuna coherent amb les línies d'actuació definides des de la Gerència i també particular per a cada direcció, que faciliti l'assoliment dels compromisos recollits en el Programa d'Actuació Municipal (PAM).

- **Impuls de la gestió i el control.** L'èmfasi s'ha posat en la coordinació i l'impuls de cadascun dels programes, així com en la previsió dels recursos necessaris, la seva gestió i supervisió, i en el seguiment i control dels resultats assolits al llarg de l'any. També s'han impulsat i controlat els convenis i projectes singulars o que afecten més d'una de les direccions.

- **Coordinació.** S'ha facilitat la relació i el coneixement entre les direccions, amb la Direcció Executiva i la Gerència i amb els departaments polítics referents de cadascun.

- **Transversalitat.** S'ha plasmat a partir de la coordinació entre les direccions mateix, amb altres sectors municipals i especialment amb els territoris per garantir la definició i l'aplicació de criteris de manera homogènia i desenvolupar estratègies d'intervenció i realització de projectes.

El pressupost executat corresponent a la Direcció de Serveis i les cinc direccions assignades ha estat, aquest any 2014, de 33.536.980,57 euros.

Les principals actuacions, mesures de govern, millores en equipaments i informes impulsats han estat:

- Mesura de Govern sobre l'Any Internacional de la Família i celebració de les diferents actuacions al llarg de l'any.

- Mesura de Govern per a la creació de l'Agència pels Drets Civils i la No Discriminació.

- Mesura de Govern sobre Salut Sexual i Reproductiva.

- Mesura de Govern sobre la Xarxa d'Escoles per la No Discriminació.

- Informe anual de seguiment del Pla Municipal per al col·lectiu de persones Lesbianes, Gais, Transsexuals i Bisexuals (LGTB), presentat el 19 de setembre. Les 228 accions previstes al Pla s'han iniciat.

- Informe anual de seguiment de violència masclista.

- Informe anual de seguiment de l'Agència per l'Abordatge Integral del Treball Sexual (ABITS).

- Pacte del Temps de Barcelona. Presentació i acte d'adhesió pública.

- Implementació del servei *Aquí t'escoltem* als districtes de Nou Barris i Ciutat Vella.

- Celebració d'una nova convocatòria de subvencions per a la reforma o rehabilitació de locals de lleure i de culte.

- Obertura del Servei d'Atenció a Homes (SAH) en un nou local de titularitat municipal del carrer Garcilaso, més visible i accessible.

- Obertura del nou equipament del Servei d'Atenció, Recuperació i Acol·lada (SARA) per a atenció de dones víctimes de violència, els seus fills i filles i persones de l'entorn, així com adolescents, en un nou local al carrer Marie Curie, 16.

- Aprovació del Pla Especial de la instal·lació juvenil de campaments de Can Girona per part de l'Ajuntament de Santa Maria de Martorelles, i inici de les obres d'una part de l'equipament.

- Inici de les obres de la nova ubicació de l'Oficina d'Afers Religiosos (OAR) al carrer Comerç, 44.

- Inici de les obres de l'edifici on s'ubicarà un nou centre municipal per a persones del col·lectiu LGTBI al carrer Ripoll, 25.

**Maria Gas de Cid**

Directora de Serveis d'Equitat Social i Salut

83

**Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports****Memòria 2014**

Direcció Executiva  
de Qualitat de Vida  
i Igualtat

## 2.3.1 Direcció del Programa de Drets Civils

### MISSIÓ

La Direcció del Programa de Drets Civils té com a missió definir, planificar, gestionar i impulsar les polítiques públiques de l'Ajuntament de Barcelona en matèria de promoció, defensa i garantia dels drets de la ciutadania, des de les competències pròpies del govern local i de manera coordinada amb les diverses àrees, instituts i empreses municipals, en consonància amb les polítiques dels diferents organismes europeus i mundials respecte als drets civils. L'objectiu final és que la ciutadania conegui els seus drets i les seves responsabilitats i els pugui exercir amb llibertat i eficàcia.

### ENTORN

Aquest any ha estat marcat per la presentació de la Mesura de Govern per a la creació de l'Agència pels Drets Civils i la No Discriminació. Aquesta mesura vol donar un nou impuls al funcionament dels actuals serveis i programes municipals específics en matèria de drets civils per dotar-los de més coherència, eficiència i impacte entre la ciutadania, i aconseguir que la promoció i defensa dels drets civils a la nostra ciutat sigui una qüestió més central i transversal que impregni totes les actuacions i programes, sigui quin sigui el seu departament impulsor.

D'altra banda, la situació continuada de crisi econòmica al llarg del 2014 es fa palesa en el nostre servei amb demandes d'atenció de persones en situacions cada cop més vulnerables i, moltes vegades, vulnerables en més d'un aspecte. Val a dir que la regulació mitjançant decrets i altres mecanismes legals condueix a una realitat en què no es pot parlar de discriminació de diferents persones davant d'un dret determinat per motiu de gènere, orientació sexual o ètnia, per posar alguns exemples, sinó directament a la supressió d'aquell dret. Aquesta situació ens porta a actuar en

un nombre de casos elevat informant de la nova realitat i del nou marc legal, fent una acurada tasca de contenció.

### RECURSOS

Pel que fa als recursos econòmics, la Direcció del Programa de Drets Civils ha disposat d'un pressupost d'1.841.257,11 euros, com es detalla a la taula 2.3.1.1. Una part important d'aquest pressupost s'ha destinat a donar suport a activitats i projectes de les entitats de la ciutat.

L'equip humà de la Direcció del Programa de Drets Civils està format actualment per 13 professionals (set a la Direcció del Programa de Drets Civils i sis a l'Oficina d'Atenció pels Drets Civils i la No Discriminació). En l'actualitat, la Direcció disposa de tres oficines:

- Les oficines centrals, situades al passeig de Sant Joan. L'equip està format per un suport administratiu, cinc tècnics/ques i un director de programa.
- L'Oficina d'Atenció als Drets (OAD), situada al carrer Ferran, 32. Formen l'equip una persona de suport i de primera atenció, quatre tècnics/ques i una responsable de l'oficina. Per als temes legals, compten amb el suport de quatre advocats/ades (cadascun/a especialitzat en una temàtica concreta) que pertanyen a l'Associació Catalana per la Defensa dels Drets Humans del Col·legi d'Advocats de Barcelona i que presten el servei mitjançant una contractació externalitzada.
- L'Oficina d'Afers Religiosos (OAR), situada a la Gran Via de les Corts Catalanes, 958, i que pertany administrativament a la Direcció del Programa de Drets Civils, tot i que està sota la direcció política del Comissionat d'Afers Religiosos. Formen l'equip una persona de suport, dos tècnics/ques

**Taula 2.3.1.1. Liquidació del pressupost**  
Direcció del Programa de Drets Civils, 2014

Capítol	Euros	%
Personal	619.680,15	33,66
Béns i serveis	633.990,47	34,43
Transferències corrents	587.586,49	31,91
<b>Total</b>	<b>1.841.257,11</b>	<b>100,00</b>

i una responsable d'oficina. La gestió de l'oficina està externalitzada.

## ACTIVITAT

La Direcció del Programa de Drets Civils ha mantingut el treball de promoció dels drets humans a la ciutat de Barcelona, consolidant i reforçant aquelles actuacions que es consideren més importants. Hem augmentat els esforços per treballar de forma transversal i col·laborativa amb altres departaments municipals i entitats ciutadanes per assolir els objectius. En aquest aspecte, cal destacar el treball de col·laboració amb la Síndica de Greuges quan ha estat necessari, la Secretaria de Família de la Generalitat de Catalunya, els Mossos d'Esquadra i la Fiscalia de Delictes d'Odi i Discriminació, entre d'altres.

### 1. Oficina d'Atenció als Drets (OAD)<sup>1</sup>

L'Oficina d'Atenció als Drets s'ha reforçat amb la incorporació de dues tècniques, i disposa de nous protocols i indicadors per a les seves actuacions. A més a més, s'ha treballat en una aplicació per a dispositius mòbils que serà operativa durant el 2015.

Al llarg de l'any 2014, ha continuat com a servei especialitzat en la defensa de la igualtat i la no discriminació, fent promoció i difusió dels drets humans, i també com a servei d'atenció, mediació i acompanyament a aquelles persones o col·lectius que han patit una vulneració dels seus drets.

S'han atès 1.091 situacions, de les quals s'han obert 268 expedients per vulneració de drets. Els drets més vulnerats han estat aquells relacionats amb el dret a la dignitat, el dret a la informació i el dret a la llibertat i la seguretat.

Pel que fa al treball de prevenció i formació comunitària, han participat en els tallers de reflexió d'actituds discriminatòries 645 persones.

### 2. Oficina d'Afers Religiosos(OAR)

L'Oficina d'Afers Religiosos ha donat suport a les entitats religioses i a particulars, tant en aspectes informatius, de formació, com d'acompanyament i de mediació en conflictes per garantir la llibertat religiosa a Barcelona.

Aquest any, l'Oficina ha participat en la convocatòria ordinària de subvencions de l'Ajuntament en matèria d'affers religiosos i n'ha atorgat 27 per un import total de 50.000 euros. Al mateix temps, s'ha realitzat una convocatòria extraordinària de subvencions per l'adequació de locals de culte, en què s'han atorgat 18 subvencions per un import total de 100.000 euros.

Cal destacar l'assessorament sobre la regularització de llocs de culte a 73 entitats religioses que s'han adreçat a l'Oficina i 116 assessoraments i acom-

1. A partir de la Mesura de Govern per a la creació de l'Agència pels Drets Civils i la No Discriminació, l'Oficina per la No Discriminació (OND) passa a denominar-se Oficina d'Atenció als Drets (OAD).

panyaments en activitats realitzades en equipaments públics i a la via pública.

Dins de les tasques de difusió i sensibilització sobre les diferents entitats religioses i els cultes entre la ciutadania de Barcelona, s'han fet un total de 180 actuacions. Cal remarcar les actuacions fetes des de l'Oficina en intervencions facilitadores o mediadores, sobretot entre serveis de les administracions i entitats religioses o entre entitats religioses i el seu entorn més proper.

## ESDEVENIMENTS RELLEVANTS

Les actuacions més rellevants de l'any han estat les següents:

### Activitats

- Presentació de la Mesura de Govern per a la creació de l'Agència pels Drets Civils i la No Discriminació el mes de març. Neix amb la voluntat de liderar totes les polítiques referents a la no discriminació en l'àmbit de l'Ajuntament, de fer de coordinadora i cooperar amb altres institucions i organismes externs i de col·laborar amb la societat civil. La Mesura de Govern planteja tres objectius estratègics per implementar aquesta cultura a tots els barris de la ciutat: la proximitat, la transversalitat i la coresponsabilitat, i delimita dos eixos principals de treball: la promoció i la prevenció, i l'atenció i l'assessorament.
- Presentació de la Mesura de Govern de la Xarxa d'Escoles i Instituts per la Igualtat i la No Discriminació durant el mes de juliol. Vol ser una eina per a la implementació d'un programa de prevenció de les relacions abusives, la violència masclista i la discriminació per raó de diversitat, a les comunitats educatives de centres de la ciutat de Barcelona durant l'etapa d'educació obligatòria.
- Formalització de 13 convenis amb diferents entitats i atorgament de 137 subvencions ordinàries i una subvenció excepcional.
- Incorporació en tots els contractes de l'Ajuntament i el grup d'empreses municipals d'una clàusula específica per tal de garantir la igualtat de tracte i la no discriminació entre el personal contractat.
- Creació d'un protocol d'actuació per a situacions de discriminació en el lloc de treball per a treballadors/es municipals.
- Estreta col·laboració amb el Consell Municipal del Poble Gitano i amb el Consell Municipal de Lesbianes, Gais i Homes i Dones Transsexuals, Bisexuals i Intersexuals. En ambdós casos s'ha donat el suport tècnic i de producció a les iniciatives dels consells. També ha estat remarcable el desenvolupament dels diferents apartats que conté el Pla Municipal LGTBI.

### Actes i esdeveniments

- **El pregó dels Infants a les festes de Santa Eulàlia: Barcelona és família.** Projecte adreçat a l'alumnat de tercer, quart i cinquè de primària, que persegueix iniciar els infants en els processos participatius basats en la coresponsabilitat i la ciutadania activa. Hi han participat 12 escoles i 650 alumnes. La temàtica d'enguany ha estat la celebració de l'Any Internacional de la Família i és per això que es va proposar l'elaboració col·laborativa del pregó infantil on es plasmessin els somnis dels infants sobre el model de ciutat i família que volen construir entre tots i totes.
- **Cicle de Cinema dels Drets dels Infants.** Durant el mes de novembre, hi han participat 3.397 nens i nenes



de 64 grups classe de les escoles de la ciutat de Barcelona. S'han dut a terme 12 sessions de cinema i s'han projectat sis pel·lícules. Pel que fa al públic familiar, es van projectar, en cap de setmana, quatre sessions amb dues pel·lícules diferents (que formaven part de les pel·lícules adreçades a les escoles) amb una participació de 371 persones. El dia 20 de novembre, es va commemorar el 25è aniversari de la Convenció sobre els drets dels infants en el marc del Cicle de Cinema dels Drets dels Infants.

- **Dia de la Diversitat *Diversity Day*.** Projecte per fomentar, sensibilitzar i educar en drets humans joves estudiants de 12 a 18 anys. A través de jocs, dinàmiques, tallers i diferents propostes d'activitats, es donen a conèixer aquests drets i es posen a l'abast dels participants les entitats de referència que treballen a la nostra ciutat. Enguany hi han participat 19 escoles, 1.445 joves i 17 entitats. Cal remarcar que el projecte té el suport de l'Agència de Drets Fonamentals (FRA).

- **III Seminari Internacional Antisemitisme**, en col·laboració amb la Fundació Baruch Spinoza a la Biblioteca Jaume Fuster, la primera setmana de novembre.

- **Exposició itinerant *La Shoah*** per diverses biblioteques municipals de Barcelona. L'exposició mostra l'holocaust jueu que va tenir lloc durant la Segona Guerra Mundial.

- **Jornada sobre els reptes en la inserció laboral de persones trans**, en què es va presentar la *Guia de recursos per a persones trans a la ciutat de Barcelona*.

- S'ha completat el desenvolupament d'una **aplicació per a dispositius mòbils** que permet rebre informació i, si s'escau, guiar en el procés de posar

una denúncia per a aquelles persones que hagin estat **víctimes de discriminació**.

- **Commemoració de dies internacionals i dates assenyalades:**

- 27 de gener. Dia Internacional de Commemoració en Memòria de les Víctimes de l'Holocaust.

- 21 de març. Dia Internacional per a l'Eliminació de la Discriminació Racial.

- 8 d'abril. Dia Internacional del Poble Gitano.

- 20 de juny. Dia Mundial del Refugiat.

- 28 de juny. Dia de l'Orgull Gai, Lèsbic, Transsexual i Bisexual.

- 10 de novembre. *Kristallnacht*, Pogrom de Novembre, en record dels milers de jueus que la nit del 9 al 10 de novembre del 1938 van ser deportats i assassinats.

- 20 de novembre. Dia de Commemoració de la Convenció sobre els drets dels infants en el marc del Cicle de Cinema dels Drets dels Infants.

- 10 de desembre. Dia Internacional dels Drets Humans. Es va realitzar un acte commemoratiu amb la Generalitat de Catalunya, la Diputació de Barcelona i l'Associació per a les Nacions Unides.

- **Altres programes i projectes:**

- S'ha creat el CRUM (Centre de Recursos per al col·lectiu LGTBI), mesura prioritària del Pla Municipal per al col·lectiu, que oferirà serveis municipals d'informació, assessorament, orientació psicològica i recursos culturals. El CRUM contempla també un projecte per acollir-hi entitats LGTBI que seran residents i operaran des

de l'equipament. El centre també facilitarà infraestructura i espais per a altres entitats no residents que ho sol·licitin.

- Aquest projecte s'ha iniciat amb la col·laboració de les entitats LGTBI de Barcelona, amb les quals s'han mantingut reunions per definir les bases del projecte i un pla funcional. S'ha previst la seva ubicació en un edifici de titularitat municipal situat al carrer Ripoll, 25 en dues plantes que acolliran els serveis, un bar i un jardí.

- Dins de la campanya de subvencions per a la cooperació internacional de l'Ajuntament "Barcelona Solidària", s'ha obert una línia pilot adreçada a fer cooperació internacional en temàtica LGTBI, dotada de 100.000 euros. En la campanya del 2014 s'han aprovat dos projectes, un al Marroc i l'altre a Medellín (Colòmbia); els projectes els realitzen entitats de l'àmbit de la cooperació internacional i LGTBI.

- El Pla Municipal per al col·lectiu LGTBI té unes prioritats d'actuació que s'adrecen als col·lectius més vulnerables. El Consell Municipal LGTBI fomenta la participació de les entitats i conjuntament s'han organitzat uns grups de treball temàtics per consensuar mesures i accions segons les temàtiques següents:

- Grup de treball de persones trans

- Posada en marxa i consolidació d'un programa d'orientació i inserció laboral adreçat a persones trans (programa PROPER en col·laboració amb Barcelona Activa). Programa pilot el 2014.

- Disseny i distribució de la *Guia de recursos per a persones trans*.

- Organització de la jornada "Reptes en la inserció laboral de les persones trans".

- Actualment, s'està treballant per dissenyar una campanya de visibilització de les persones trans.

- Grup de treball de persones grans LGTBI

- Encàrrec a la Fundació Enllaç i a la Universitat de Barcelona d'un estudi per a conèixer la realitat de les persones grans LGTBI a Barcelona. És el primer estudi d'aquestes característiques a Espanya.

- Inclusió dins dels plecs de condicions per a la gestió de les residències de propietat municipal, d'una clàusula per a la sensibilització i la formació de tot el personal d'aquest col·lectiu.

- Realització, mitjançant la campanya de subvencions, d'un documental sobre la realitat de les persones grans LGTBI i la prova pilot d'un programa de sensibilització als Casals de Gent Gran.

- Grup de treball de cooperació Internacional

- Per donar resposta a una petició del Consell Municipal LGTBI i poder actuar en països on no arriba la cooperació de l'Ajuntament, com ara Rússia, s'ha iniciat un treball per conèixer l'experiència d'associacions de cooperació que han treballat el tema, així com mesures relacionades amb l'asil i refugi per la problemàtica LGTBI. Actualment, s'està dissenyant el full de ruta de les accions que desenvoluparà aquest grup.

- Durant l'any 2014 s'ha dut a terme la segona fase del Pla Estratègic Local amb el Poble Gitano, que consisteix en la valoració dels resultats obtinguts en la primera fase i la seva presentació als grups naturals de la ciutat per saber si comparteixen o no la visió dels professionals. S'han visitat cinc districtes de la ciutat, i 13

barris en concret, amb població gitana numèricament significativa. S'ha contactat amb diferents professionals d'aquests territoris. També s'han mantingut sessions informatives i de debat dels resultats obtinguts en les taules de treball específiques amb diferents grups per copsar les seves opinions (15 grups diferenciats per edat, sexe i condició). Amb aquesta informació s'han pogut perfilar les necessitats i situacions reals i, en conseqüència, començar a definir les línies estratègiques i els objectius del Pla. S'han elaborat i començat a dur a terme un parell de proves pilot, a diferents territoris i amb diferents temàtiques i/o àmbits d'actuació.

Una altra fase del Pla ha estat la realització d'entrevistes en profunditat a persones significatives de la comunitat gitana (24 entrevistes). També s'han celebrat sessions de treball amb les entitats que conformen el Consell Municipal: vuit trobades de diferents grups, amb la participació de 56 persones de 12 entitats gitanes.

Després de tot aquest procés, s'ha començat a confeccionar el primer esborrany del Pla.

- En el marc del programa Xarxa d'Escoles i Instituts per la Igualtat i la No Discriminació, durant els mesos de maig, juny i juliol s'ha contactat amb els centres educatius seleccionats per a la Mostra d'implementació i avaluació de la Prova Pilot del Programa. El disseny de la Mostra va ser el producte d'un treball conjunt entre el Consorci d'Educació de Barcelona (CEB) i un equip de recerca de la Universitat de Barcelona. Actualment, els centres participants són 12, set d'educació primària i cinc d'educació secundària obligatòria (de titularitat pública i concertada –laica i religiosa–). Durant els mesos de setembre i octubre es van passar les proves d'avaluació inicial a l'alumnat dels

centres pilot i, seguidament, es va fer el mateix amb els centres control, en total 12, i amb les mateixes categories que els pilot. Al setembre es va fer la presentació de la prova al professorat dels centres pilot i, a partir d'aquell moment, es va iniciar el procés d'assessorament i formació als centres. Simultàniament, el professorat va implementar les activitats del Programa dins de les àrees curriculars i l'alumnat ha començat a fer tallers, concretament els grups de primer de primària.

### Participació en xarxes a nivell internacional

En l'àmbit internacional, s'ha col·laborat en tres xarxes de ciutats:

- La Coalició Europea de Ciutats contra el Racisme (ECCAR), que aglutina 104 ciutats de 22 països europeus. Barcelona, participa en les reunions, sessions i conferències de forma activa. S'han presentat, durant els darrers anys, el web <http://www.barcelonacontraelracisme.cat>; la Xarxa Antirumors; l'Estratègia Local amb el Poble Gitano, i s'ha assistit a la sessió tancada de ciutats membre a Graz (Àustria), el mes d'abril.

- EUROCITIES és la plataforma política de les principals ciutats europees a les institucions de la UE. Interconnecta els governs locals de més de 130 de les ciutats més grans d'Europa de 35 països. Barcelona és ciutat sòcia fundadora i forma part del seu Consell Executiu. Actualment, la Direcció del Programa de Drets Civils forma part del grup de treball Roma sobre la població, anomenat "Roma Task Force". S'ha participat en les reunions organitzades al maig i novembre a Budapest i Brussel·les respectivament, on es va abordar el Pla de Treball.

- L'Aliança Europea de Ciutats i Regions per a la Inclusió del Poble Gi-

tano va ser establerta al Congrés de Poders Locals i Regionals del Consell d'Europa, amb el suport del Representant Especial del Secretari General per als Assumptes Gitanos. Més de 120 ciutats i regions de més de 27 països participen en l'Aliança. Recentment, s'ha posat en marxa la Intranet de l'Aliança.

## REPTES DE FUTUR PER AL 2015

Entre els reptes més rellevants del 2015, destacaríem els següents:

- Continuar consolidant el treball que es fa amb les entitats del poble gitano de la ciutat de Barcelona en els actes de celebració del Dia Internacional del Poble Gitano. Unir esforços i donar un missatge conjunt de convivència i cohesió social.
- Finalitzar la redacció de l'Estratègia Local amb el Poble Gitano i presentar-la per a la seva aprovació per part del Consell Municipal del Poble Gitano. Posteriorment, es presentarà als òrgans de govern corresponents. Realitzar l'experiència pilot als territoris per a la implementació del Pla.
- Consolidar la ciutat de Barcelona dins del grup de treball sobre el poble gitano "Roma Task Force" d'Eurociutats i també valorar la possibilitat de continuar formant part del grup de treball de l'Aliança Europea de Ciutats i Regions per a la Inclusió del col·lectiu Roma, que s'està creant en el Consell d'Europa.
- Assistir a les reunions anuals de la Coalició Europea de Ciutats contra el Racisme (ECCAR), com a ciutat membre de ple dret.
- Finalitzar la implementació del Pla Municipal del col·lectiu Gai, Lesbià, Transsexual, Bisexual i Intersexual a la ciutat de Barcelona. Portar a terme

l'avaluació final del Pla i esbossar les bases per a un futur pla.

- Pel que fa a la Xarxa d'Escoles i Instituts per a la Igualtat i la No Discriminació, es preveu realitzar les actuacions següents:

– Continuar la formació del professorat en format d'assessorament al centre, amb 30 hores acreditades per curs per part del Departament d'Ensenyament.

– Implementar els tallers corresponents a cada mòdul.

– Posar en marxa el recurs Maletes Pedagògiques.

– Implementar les activitats didàctiques; feina que durà a terme el professorat.

– Avaluar el projecte durant els mesos de maig i juny als centres d'implementació i als centres control.

- Fer efectiu el canvi d'ubicació de la seu de l'Oficina d'Afers Religiosos (OAR).

• Implementar el Pla de Treball de l'Agència pels Drets Civils i la No Discriminació. La nova Agència pretén reforçar el compromís amb la ciutadania pel que fa a la promoció i defensa dels Drets Humans aglutinant i aportant coherència, eficiència i transversalitat al conjunt de polítiques i programes que desenvolupa l'administració municipal en aquesta matèria.

• Posar en marxa el nou web de Drets Civils de l'Ajuntament de Barcelona.

• Posar en funcionament una aplicació per a dispositius mòbils que permeti rebre informació i, si s'escau, guiar en el procés de posar una denúncia per a aquelles persones

que hagin estat víctimes de discriminació. Estar present en la “suite Bcn” per a mòbils.

- Endegar el projecte Passejada per la Barcelona dels Drets Humans, una ruta de 15 punts sobre els Drets Humans a Barcelona coincidint amb el 15è aniversari de l’obertura de l’Oficina per la No Discriminació. Aquest projecte ja està dissenyat i només falta posar-lo en marxa.

**Josep M. Queralt i Capdevila**  
 Director del Programa de Drets Civils

91

Qualitat de Vida,  
 Igualtat i Esports

Memòria 2014

Direcció Executiva  
 de Qualitat de Vida  
 i Igualtat

**Taula 2.3.1.2. Indicadors de producció dels serveis**  
 Direcció del Programa de Drets Civils, 2014

	2011	2012	2013	2014	% d'increment 2011-2014
<b>Oficina per la No Discriminació (OND)<sup>1</sup></b>					
Situacions ateses	1.178	1.418	1.030	1.091	-7,39
Expedients oberts per vulneració de drets	229	300	252	268	17,03
Persones que han rebut formació	697	801	751	645	-7,46
<b>Oficina d'Afers Religiosos (OAR)</b>					
Actes de difusió i sensibilització	89	111	144	180	102,25
Demandes d'informació ateses	299	175	182	277	-7,36
Accions de suport i acompanyament	334	200	313	424	26,95

1. A partir de la Mesura de Govern per a la creació de l'Agència pels Drets Civils i la No Discriminació, l'Oficina per la No Discriminació (OND) ha passat a denominar-se Oficina d'Atenció als Drets (OAD).

## 2.3.2 Direcció del Programa d'Adolescència i Joventut

### MISSIÓ

La Direcció del Programa d'Adolescència i Joventut té com a missió incidir en polítiques juvenils relatives als àmbits acadèmic, ocupacional, d'emprenedoria, habitatge, associacionisme i salut. A més, s'ocupa de garantir la transversalitat d'aquestes polítiques amb les diferents àrees de l'Ajuntament.

### ENTORN

Les polítiques de joventut vénen determinades tant pel capteniment 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, al 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 especial atenció al desenvolupament de fórmules de voluntariat i de manteniment de la xarxa associativa juvenil".

En aquest sentit, des de l'aprovació del Pla d'Adolescència i Joventut 2013-2016 queda definida l'estratègia plantejada en matèria de polítiques de joventut. Aquest Pla, centrat en les polítiques transversals de joventut, es va elaborar a partir de les aportacions tècniques dels i de les professionals de joventut, representants municipals, persones joves de la ciutat i associacions juvenils. A més, inclou una metodologia d'avaluació i seguiment que

permet revisar les més de 250 accions cada any per assegurar que en tot moment l'Ajuntament ofereix serveis i recursos ajustats a les necessitats dels joves.

### RECURSOS

La taula 2.3.2.1 mostra la liquidació del pressupost 2014 de la Direcció del Programa d'Adolescència i Joventut.

Pel que fa als recursos humans, la Direcció compta amb sis persones, de les quals, tres són dones (50%).

La Direcció del Programa d'Adolescència i Joventut disposa de tres gestors de projectes, dues places de tècnic (una d'elles durant mig any en fase de concurs), un administratiu i la direcció del programa. Són els tècnics encarregats d'impulsar aquelles polítiques de joventut i adolescència que des de la Regidoria d'Adolescència i Joventut es consideren més oportunes, a partir de les quals es poden oferir serveis específics, serveis puntuals i programes.

### ACTIVITAT

Al llarg de l'any 2014, la Direcció del Programa d'Adolescència i Joventut ha impulsat un extens catàleg de serveis destinats als adolescents i joves de la ciutat de Barcelona. El catàleg de serveis pretén atendre les demandes d'aquests col·lectius partint dels seus interessos i adequant-se a les seves necessitats, mitjançant la intervenció en les àrees d'actuació següents: ocupació, formació, habitatge, salut, participació, associacionisme, emprenedoria, lleure i pràctiques culturals.

#### 1. Xarxa de Punts d'Informació Juvenil (PIJ)

La Xarxa PIJ aglutina els 10 Punts d'Informació Juvenil de l'Ajuntament de Barcelona (als quals també s'ha d'afegir el

**Taula 2.3.2.1. Liquidació del pressupost**

Direcció del Programa d'Adolescència i Joventut, 2014

Capítol	Euros	%
Personal	332.606,92	12,98
Béns i serveis	1.332.296,99	51,99
Transferències corrents	787.677,00	30,74
Transferències de capital	110.000,00	4,29
<b>Total</b>	<b>2.562.580,91</b>	<b>100,00</b>

PIJ Calabria, de titularitat de la Generalitat), que estan gestionats per aquesta Direcció del Programa i els diferents districtes de Barcelona.

Els PIJ són el servei juvenil de referència que realitzen accions de gestió de la informació (recerca, tractament, elaboració i classificació) i ofereixen serveis d'atenció, orientació i assessorament a joves i adolescents de la ciutat. Les principals demandes que els interessin són: habitatge, treball, formació, cultura, turisme, mobilitat internacional, associacionisme i voluntariat, salut i lleure.

Els informadors i les informadores que treballen als PIJ responen a les demandes tant de forma presencial, com a través del telèfon o del correu electrònic. Durant l'any 2014 s'han fet 82.280 atencions. A més dels serveis permanents dels PIJ, durant l'any 2014 s'han portat a terme un seguit de campanyes temporals:

- Durant la campanya anual Informa't (gener-abril), es van donar a conèixer els itineraris acadèmics i tràmits que es necessiten per a optar a un o altre estudi en finalitzar l'Educació Secundària Obligatòria (ESO) o els ensenyaments secundaris no obligatoris, a través de diferents accions: fòrums, exposicions itinerants, xerrades, conferències. Concretament han participat de les diferents activitats un total de 8.085 alumnes i 90 centres d'ensenyament diferents.
- Les campanyes Treballar a l'estiu (abril-maig) i Treballar a l'hivern (octubre-novembre) pretenen oferir possibilitats d'inserció laboral a joves en període de vacances acadèmiques. En aquesta ocasió es va realitzar un programa amb l'objectiu de desenvolupar la capacitat laboral dels joves mitjançant l'acompanyament i l'assessorament, complementat amb xerrades específiques de sectors de l'àmbit laboral. A més,

s'ha estès la campanya per tot el Consell Comarcal del Barcelonès ja que els ajuntaments de l'Hospitalet, Sant Adrià, Santa Coloma i Badalona es van adherir a la campanya. Aquestes ciutats van oferir també un catàleg d'activitats i recursos per donar informació a aquest col·lectiu sobre ofertes de feina temporal a Catalunya i a l'estranger, durant els períodes d'estiu i d'hivern. El nombre total de participants en la campanya Treballar a l'estiu va ser de 744. I durant la campanya Treballar a l'hivern el nombre total d'assistents a les diferents activitats va ser de 944.

- En la Mostra de Turisme Juvenil (maig-juny) es va fomentar la mobilitat juvenil mitjançant un seguit d'activitats de promoció del viatge turístic adaptat a les necessitats dels joves. Els instruments i recursos utilitzats en aquesta campanya van ser diversos: xerrades, tallers, exposicions, assessorament, tramitació de carnets (Carnet d'Estudiant Internacional (ISIC), Carnet de Professor Internacional (ITIC), Carnet d'Alberguista Internacional), serveis de préstec, concursos, pàgina web, Facebook. Es van fer un total de 3.507 usos de les diferents activitats d'aquesta mostra, amb una participació de 2.167 persones.
- La campanya Un Món d'Oportunitats (novembre-desembre), amb el lema *De BCN al Món!*, inclou 14 tallers informatius en què s'aborden qüestions i recursos que permeten als joves marxar ben preparats, i així evitar imprevistos o falses expectatives. Es treballen qüestions sobre com estudiar, treballar o fer voluntariat a l'estranger (beques, borses laborals, homologació d'estudis, visats, allotjament...). Han participat en aquesta edició els consolats dels Estats Units, Alemanya, Noruega, Finlàndia i Suècia, els Països Baixos, França, el Regne Unit, el Japó, Austràlia, el Brasil, el Quebec, l'Argentina, el Canadà,

Mèxic, l'Equador i el Perú. Hi van participar 773 persones.

## 2. Servei d'Informació i Assessorament per a Joves

El servei s'ofereix al Centre d'Informació i Assessorament per a Joves (CIAJ), situat al districte de Ciutat Vella de Barcelona. El CIAJ és un equipament gestionat per la Regidoria d'Adolescència i Joventut de l'Ajuntament de Barcelona, i pertany a la Xarxa de Punts d'Informació Juvenil de Barcelona.

El CIAJ, mitjançant l'atenció personalitzada i gratuïta de professionals, té la missió de difondre la informació, orientar i assessorar joves i adolescents de la ciutat, en els diferents àmbits d'interès juvenil: treball, formació, associacionisme i voluntariat, habitatge, cultura, esports, oci i lleure, salut, turisme, cooperació, mobilitat internacional i serveis socials. A més a més, el CIAJ ofereix altres recursos i serveis: préstec de guies de viatge i *viatgeteca*, tramitació de carnets internacionals, materials d'autoconsulta, tauler d'anuncis amb demandes i ofertes en habitatge i ocupació, premsa i Wi-Fi.

Durant l'any 2014 en el CIAJ s'han comptabilitzat 32.802 usos dels serveis i recursos que s'ofereixen, tant de forma presencial com a través d'altres mitjans.

## 3. Servei d'Assessorament Acadèmic per a Joves

El servei s'ofereix al Centre d'Assessorament Acadèmic per a Joves (CAAJ), situat a l'Espai Jove Boca Nord, al districte d'Horta-Guinardó. El CAAJ és un servei de promoció social especialitzat en la temàtica acadèmica.

Durant el 2014 s'han portat a terme diferents accions relacionades totes elles amb l'àmbit acadèmic: assessoraments, xerrades informatives i servei de consultes (presencials, telèfon, correu electrònic). Des d'aquest centre també

s'han ofert altres recursos que faciliten la recerca d'informació: carpetes d'autoconsulta, fulletons, tauler d'anuncis i accés a Internet. S'han realitzat un total de 5.867 usos dels serveis i recursos que ofereix el CAAJ.

## 4. Servei d'Informació i Dinamització als Centres d'Educació Secundària

El Servei d'Informació i Dinamització als Centres d'Educació Secundària (Punts JIP) és un espai d'atenció presencial estable situat als centres docents que posa a l'abast de la gent jove tot un seguit de recursos informatius d'interès i, d'altra banda, genera un conjunt d'accions i estratègies que promouen experiències de participació.

Al llarg de l'any 2014 es van obrir quatre nous JIP: el mes de desembre hi havia un total de 70 Punts JIP en funcionament. El major nombre de Punts JIP ha fet que s'incrementi en un 39,53% la participació respecte a l'any anterior (23.520 demandes d'informació l'any 2014).

## 5. Servei de Sales d'Estudi Nocturnes

Les Sales d'Estudi Nocturnes sorgeixen de la necessitat d'oferir espais i eines formatives als joves i adolescents, adaptats a les seves necessitats d'ús. Són espais adequats per a la concentració i l'estudi en horari nocturn (de 21 a 1h). El Servei de Sales d'Estudi Nocturnes es realitza en conveni amb el Consorci de Biblioteques de Barcelona i els districtes implicats.

El servei consta de dos tipus de sales: vuit sales d'estudi nocturnes permanents, que funcionen durant tot l'any i 20 sales d'estudi nocturnes puntuals, obertes en època d'exàmens per tal de reforçar el servei en el moment de més demanda. El total d'usos ha estat de 84.964. Durant l'any 2014 s'ha mantingut el nombre de sales permanents, i s'ha incrementat el nombre de sales puntuals arribant fins a les 20.



En sis de les vuit sales permanents s'han portat a terme una trentena de grups de conversa i d'intercanvi d'idiomes (anglès, francès, alemany, català, italià, xinès, portuguès, àrab). També s'han impartit 18 tallers de formació complementària, orientats a aprofundir coneixements en matèria de formació i capacitació professional. En aquests tallers es treballen aspectes concrets en llengua estrangera com ara preparació d'entrevistes en idioma estranger, "Curiositats del món", "Fes el teu relat en idioma estranger", etc.

## 6. Xarxa d'Equipaments Juvenils

Dins del Servei de Promoció de la Creació Jove, la Regidoria d'Adolescència i Joventut ha impulsat l'11a edició del Festival Barcelona VisualSound que va tenir lloc del 6 al 16 de maig en diferents equipaments municipals de la ciutat.

Aquest festival representa un espai d'exhibició i una plataforma de promoció per als artistes i creadors joves en l'àmbit audiovisual i va adreçat a menors de 35 anys. El Festival VisualSound ha estat coordinat per la Direcció de Programa d'Adolescència i Joventut i s'ha dut a terme en vuit equipaments municipals: Casal de Joves Palau Alòs, Punt Multimèdia de Sants, Casal de Joves les Corts-Centre Cívic les Corts, Casal de Joves Casa Sagnier, Espai Jove la Fontana, Centre Cívic Carmel, Espai Jove Boca Nord i Espai Jove Garcilaso.

El festival consta d'una Secció de Competició que està formada per cinc categories (Animació, Documental, Ficció, Videoclip, Videocreació) i tres concursos (Banda Sonora Original, Mapping i 2 minuts en 1 dia). Paral·lelament a aquesta secció, durant els dies que va durar el festival es van realitzar un total de 36 activitats gratuïtes repartides, bàsicament, entre tallers, xerrades, projeccions i espectacles.

Es van rebre un total de 256 obres en les diferents categories, de les quals 132

van ser seleccionades. El nombre total d'assistents va ser de 1.751 persones.

Enguany, també des de la Regidoria d'Adolescència i Joventut, s'ha impulsat el Festival Brot. Aquest festival, que en edicions anteriors havia estat coordinat pel Consell de la Joventut de Barcelona (CJB), és un concurs de bandes novelles adreçat a joves menors de 25 anys. Es converteix en una plataforma que pretén donar impuls als nous talents emergents de la ciutat. El festival està coordinat des de la Direcció del Programa d'Adolescència i Joventut i està organitzat pels equipaments municipals següents: La Bàscula Espai Musical, Centre Cultural Albareda, Casal de Joves les Corts, Espai Jove la Fontana, Casal de Joves del Coll, Espai Jove Boca Nord, Espai Jove les Basses i Espai Jove Garcilaso.

El Festival Brot ha absorbit el Festival Embrió, organitzat fins al moment per l'Espai Jove Boca Nord. D'aquesta manera, s'ofereixen dues categories per edats diferents i dos premis: el premi Embrió (per a joves fins a 18 anys) i el premi Brot (per a joves fins a 25 anys). En aquesta edició, s'hi van inscriure 34 grups per al premi Brot, dels quals 30 van participar en les semifinals i sis van anar a la final. Per al premi Embrió es van inscriure nou grups, dels quals se'n van seleccionar sis que van actuar directament a la final. El nombre d'assistents als concerts va ser d'unes 940 persones.

## 7. Centre de Recursos per a les Associacions Juvenils de Barcelona (CRAJ)

El Centre de Recursos per a les Associacions Juvenils, situat a l'Espai Jove Fontana al districte de Gràcia, ofereix suport i potencia el teixit associatiu juvenil de la ciutat de Barcelona. Aquest any s'ha aconseguit formalitzar un conveni de gestió cívica del servei entre l'entitat gestora i l'Ajuntament. Aquesta gestió cívica és la primera que es realitza a l'Ajuntament com a prestació de servei municipal.

Durant el 2014, el CRAJ ha realitzat un seguit d'activitats englobades en diferents àrees -informació, assessorament, serveis, promoció i dinamització- per tal de donar resposta i suport als diferents grups i associacions juvenils de la ciutat de Barcelona.

Durant el 2014 s'han realitzat un total de 14.242 usos dels serveis del CRAJ (15,48% d'increment), i 572 entitats i col·lectius han fet ús d'aquests serveis (11,5% més).

## 8. Servei de Comunicació

### • Canals de comunicació amb els joves

La pàgina de Facebook anomenada Fanàtics de Barcelona ha possibilitat un nou espai per compartir informació relacionada amb el que passa a la ciutat, entre els diferents agents relacionats en l'àmbit de l'adolescència i la joventut (professionals, joves, adolescents i Ajuntament).

Fanàtics de Barcelona ha facilitat nous mecanismes d'accés a la informació d'interès per als joves i ha generat noves dinàmiques de participació, opinió i informació entre la població jove de la ciutat i l'Ajuntament de Barcelona. Actualment aquesta pàgina té 4.330 seguidors.

El Twitter de Joventut es consolida com un dels comptes de l'Ajuntament amb més interacció, caracteritzat per tota la informació i recursos que ofereix als joves a la ciutat. Actualment té 2.840 seguidors.

El portal web de Joventut presenta un trànsit de 256.000 consultes anuals, cosa que el converteix en un portal de referència per als joves de la ciutat, tant per consultar activitats i programació d'oci de la ciutat, com per informar-se de les principals qüestions que preocupen els joves.

### • Butlletí informatiu *Adolescència i Joventut*

Durant l'any 2014, des de la Direcció del Programa d'Adolescència i Joventut s'ha continuat treballant en el disseny i la posada en marxa d'un butlletí informatiu destinat a joves i adolescents de la ciutat de Barcelona. La finalitat principal d'aquest butlletí és informar de les campanyes, els serveis i les diverses activitats que es produeixen als diferents equipaments juvenils de la ciutat de Barcelona. El butlletí té caràcter mensual i el seu format és tancat. Al llarg de l'any s'han enviat 15 butlletins diferents amb el resum i explicació dels fets més destacats.

## 9. Convenis i subvencions

### Convenis

Durant el 2014 s'han realitzat 23 convenis de col·laboració: un conveni d'ingrés, quatre convenis sense despesa econòmica i 18 per un valor de 584.431 euros.

D'acord amb el Pla d'Accions 2014 del Pla de l'Adolescència i la Joventut 2013-2016 s'ha establert:

- Convenis de col·laboració amb vuit federacions educatives en l'àmbit del lleure per tal de reconèixer la funció social de les entitats educatives i del lleure així com els seus valors educatius i formatius.
- Conveni amb la Creu Roja per al foment d'accions socioeducatives amb joves i adolescents.
- Gestió cívica del CRAJ i de l'EJ la Fontana, com a mesura per promoure aquest model de gestió en els serveis municipals adreçats a joves.
- Programa de convenis amb xarxes associatives juvenils de districte (Consell de la Joventut d'Horta i Guinardó).

- Conveni únic amb el Consell de la Joventut de Barcelona.

- Programa de convenis amb federacions i associacions, educatives del lleure, sindicals, polítiques, drets civils i igualtats, cultura i participació i salut.

### Subvencions

Pel que fa a les subvencions, durant el 2014 hi ha hagut dues convocatòries:

- Convocatòria general de subvencions per a projectes, activitats i serveis de districte i de ciutat per a l'any 2015. S'han presentat 228 sol·licituds als programes de joventut, tant en l'àmbit de ciutat com en l'àmbit de districte. S'ha atorgat subvenció a 199 per un import total de 314.375 euros, dels quals 180.000 corresponen al pressupost de la Direcció del Programa d'Adolescència i Joventut.

- Subvencions per a l'arranjament i l'adequació de locals de Barcelona destinats a activitats d'educació en el lleure i centres de culte. S'han presentat 30 sol·licituds i s'ha atorgat subvenció a 15 per un import de 100.000 euros.

### ACTUACIONS I ESDEVENIMENTS RELLEVANTS

#### Projecte Erasmus+ en el marc del Pla de xoc contra l'atur juvenil

La Regidoria d'Adolescència i Joventut de l'Ajuntament de Barcelona va impulsar un seminari amb una desena d'entitats europees amb reconeguda experiència en la lluita contra la desocupació juvenil per participar en el programa Erasmus+ *One Step Beyond Against Unemployment* (OSBAU).

Els participants implicats en el seminari van ser formadors, coordinadors, treballadors socials i juvenils amb in-

teressos comuns d'aprenentatge i amb experiència susceptible de ser compartida, així com persones d'altres àrees especialitzades en deserció escolar i matèria d'ocupació juvenil. Van participar en el projecte Bridges Project (Regne Unit), Civitas Foundation for Civil Society-ClujBranch (Romania), Carpe diem (Croàcia), Young European Leaders Society-YELS (Bulgària), Eurocircle (França), Association for Development, Education and Labour-ADEL (Eslovàquia), Istanbul Metropolitan Municipality Eurodesk Point (Turquia), Municipiul Timisoara (Romania), Istituto Formazione Operatori Aziendali-IFOA (Itàlia).

#### Projecte ACCESS per la Participació Política i Ciutadana dels joves migrants

El Projecte Acces és un programa europeu coliderat per l'Organització Internacional de les Migracions (OIM), juntament amb l'Ajuntament de Barcelona. El programa pretén donar respostes a la igualtat de condicions dels i de les joves sense discriminació d'origen, i pel reconeixement de la diversitat juvenil, la interacció i el diàleg a les ciutats. Participen en el projecte les ciutats de Praga, Cluj-Napoca, Hèlsinki i Marsella.

#### Edició del llibre *Polítiques de joventut per al segle XXI. Criteris de discerniment*

En el marc de la celebració dels 30 anys del Centre d'Informació i Assessorament Juvenil (CIAJ), s'ha plantejat al professor Francesc Torralba l'elaboració d'un text divulgatiu que insti a la reflexió entorn les polítiques de joventut a partir de l'anàlisi de les transformacions i els canvis que s'han produït en el món juvenil a nivell social, cultural, polític, econòmic i axiològic.

#### Entrada en funcionament de dos nous punts "Aquí t'escoltem" per la promoció de l'adolescència

Aquest mandat s'ha fet una aposta estratègica en la línia de la promoció de

l'adolescència desenvolupant programes específics, tallers i activitats. En aplicació de la Mesura de Govern per a Adolescents i Famílies amb fills/es adolescents, el 2014 s'han posat en funcionament dos centres "Aquí t'escoltem" que ofereixen un espai d'escolta activa i acompanyament educatiu per a nois i noies de 12 a 20 anys.

### REPTES DE FUTUR PER AL 2015

Els principals reptes de la Direcció del Programa per al 2015 són:

- Inaugurar el Punt d'Informació Juvenil de Nou Barris, de manera que es completarà la Xarxa de Punts d'Informació Juvenil de la ciutat. Aquest servei permet als joves rebre assessorament en temes de treball i ocupació, formació acadèmica, cursos i tallers sobre diferents temes, mobilitat europea per desplaçar-se per estudiar o

treballar, fer intercanvis o voluntariat, turisme, associacionisme i participació, salut, oci i cultura, habitatge i esport.

- Inaugurar l'equipament central del Servei per Adolescents i Famílies amb Fills Adolescents, ubicat a l'equipament de la Sedeta al districte de Gràcia. L'Ajuntament de Barcelona posarà en marxa un servei adreçat a famílies amb fills/es adolescents, així com també pels mateixos adolescents, amb l'objectiu de poder donar una primera atenció, informació i derivació en aquells casos en què els i les adolescents necessitin informació, orientació i assessorament en qualsevol tema del seu interès incorporant també una primera atenció i derivació per als casos en què es cregui que el jove pot estar immers en un procés de crisi provocat per diferents causes i que tenen una repercussió important per a ell, tant a nivell personal com social, acadèmic, etc.

- Incorporar estudiants de cicle formatiu de grau superior d'animació sociocultural a determinats serveis de joventut en el marc de la Mesura de Govern de foment de la Formació Professional Dual.

- Presentar l'enquesta de la situació de la realitat juvenil a Barcelona.

- Presentar un informe sobre els valors en els adolescents a la ciutat.

- Desenvolupar noves línies de treball en el servei d'informació, orientació i assessorament dels joves: contractació d'un *community manager*, millora de la qualitat de forma procedimental i disseny i desenvolupament d'un Observatori Juvenil.

**Taula 2.3.2.2. Indicadors de producció dels serveis (Usos dels diferents serveis)**

Direcció del Programa d'Adolescència i Joventut, 2014

	2011	2012	2013	2014	% d'increment 2011-2014
Centre d'Informació i Assessorament per a Joves (CIAJ)	35.803	34.365	37.217	32.802	-8,38
Centre d'Assessorament Acadèmic per a Joves (CAAJ)	3.910	4.278	5.257	5.867	50,05
Centre de Recursos per a les Associacions Juvenils (CRAJ)	5.682	12.795	12.333	14.242	150,65
Sales d'Estudi Nocturnes <sup>1</sup>	68.571	77.768	82.776	84.964	23,91
Servei d'Informació i Dinamització als Centres d'Educació Secundària (JIP) <sup>2</sup>	6.409	11.602	16.856	23.520	266,98
Xarxa de punts d'informació juvenil (PIJ)	76.702	81.686	87.608	82.280	7,27

1. El valor de 2013 ha estat revisat i actualitzat.

2. Nombre de demandes d'informació.

**Josep Ramon Morell Sau**

Director del Programa d'Adolescència i Joventut

## 2.3.3

### Direcció del Programa de Dona

#### MISSIÓ

La Direcció del Programa de Dona té com a missió posar a l'abast de la ciutadania una xarxa de serveis i recursos d'informació i assessorament per a les dones amb la finalitat de promoure-les personalment i socialment, eliminar qualsevol tipus de discriminació, atendre el procés de recuperació de dones que han viscut violència masclista, tenint en compte els fills i les filles, i atendre de manera específica les persones que exerceixen la prostitució a l'espai públic per respondre a les seves necessitats més bàsiques.

#### ENTORN

La violència masclista contra les dones és un fenomen estructural profundament arrelat a les estructures socials que adopta múltiples formes. El seu abordatge requereix respostes integrals i específiques que contemplin la multifactorialitat de les causes que la generen, i que, en paraules de l'ONU, la porten a esdevenir una epidèmia social.

És fonamental, doncs, el treball coordinat i transversal entre àrees 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, etc.).

Per donar resposta a les necessitats de les barcelonines i abordar amb èxit la violència masclista, resulta imprescindible tenir en compte la seva diversitat i especificitat (edat, opcions sexuals, nivell socioeconòmic, estat de salut, origen cultural i situacions de risc, entre d'altres). La proximitat dels serveis en el territori és una primera manera de facilitar aquesta accessibilitat i adaptar la resposta a les realitats diferents i plurals.

#### RECURSOS

El pressupost executat l'any 2014 de la Direcció del Programa de Dona ha estat de 6.627.987,97 euros, segons es detalla a la taula 2.3.3.1.

**Taula 2.3.3.1. Liquidació del pressupost**  
Direcció del Programa de Dona, 2014

	Euros	%
Personal	461.041,97	6,96
Béns i serveis	3.419.740,45	51,60
Transferències corrents	2.747.205,55	41,45
<b>Total</b>	<b>6.627.987,97</b>	<b>100,00</b>

Pel que fa als recursos humans, la Direcció del Programa de Dona va comptar amb nou persones, totes elles dones. Els serveis de la Direcció es gestionen mitjançant contractes amb aportació de personal no municipal.

#### ACTIVITAT

##### 1. Centre per la Igualtat i Recursos per a les Dones (CIRD)

El Centre per la Igualtat i Recursos per a les Dones (CIRD)<sup>1</sup> és un servei innovador i gratuït destinat a promoure la igualtat efectiva i real entre dones i homes, basada en el respecte i l'equitat. Funciona com a oficina tècnica d'informació, assessorament i recursos pel desplegament de la transversalitat de gènere<sup>2</sup> en el disseny, la coordinació, la implementació i l'avaluació de plans, programes, projectes i campanyes a les empreses i entitats públiques i privades. El CIRD té l'encàrrec de fer el seguiment i l'avaluació del Pla Municipal per a la Igualtat d'Oportunitats Real i Efectiva entre Dones i Homes (2012-2015).

1. Anteriorment anomenat Centre d'Informació i Recursos per a les Dones (CIRD).

2. Consisteix a prestar atenció a la realitat diferenciada de les dones i els homes en la societat, i dissenyar actuacions que s'hi adaptin o hi donin resposta, per tal d'aconseguir la igualtat real i efectiva entre ambdós sexes.

### Taula 2.3.3.2. Centre per la Igualtat i Recursos per a les Dones (CIRD)

Direcció del Programa de Dona, 2014

	2013	2014	% d'increment
Assessoraments a districtes, departaments i serveis municipals <sup>1</sup>	37	53	43,24
Assessoraments a entitats, empreses i associacions <sup>1</sup>	20	16	-20,00
Préstec de recursos pedagògics	25	78	212,00
Préstec d'exposicions	30	34	13,33
Persones ateses	558	250	-55,20
Participants en actes de dinamització i sensibilització <sup>2</sup>	47	152	223,40
Visites a la pàgina web <sup>3</sup>	115.622	22.403	-80,62
Visites al blog	18.926	21.237	12,21
Actes difosos a l'Agenda Dones	974	1351	38,71
Nombre d'adhesions a l'Acord Ciutadà per una Barcelona Lliure de Violència vers les Dones <sup>4</sup>	49	41	-16,33
Tallers, xerrades, etc., tramitats	68	138	102,94
Tallers, xerrades, etc., realitzats	59	103	74,58
Personal municipal format en perspectiva de gènere	-	65	-
Persones d'entitats i equipaments de la ciutat formades en perspectiva de gènere	-	48	-

1. Aquestes funcions es realitzen des del 2013. Incorporen el suport al desplegament del Pla municipal per a la igualtat d'oportunitats real i efectiva entre dones i homes (2012-2015) i l'assessorament tècnic ad hoc, sorgit a partir de les necessitats específiques de districtes, departaments i serveis municipals.

2. Dins de les funcions actuals del CIRD no hi ha l'organització d'actes propis de dinamització i sensibilització, més enllà de la presentació pública dels recursos pedagògics que crea. D'altra banda, el CIRD dona suport en alguns esdeveniments de la Direcció del Programa de Dona i de districtes.

3. L'any 2014 s'ha canviat l'eina amb la qual es registren les visites a la pàgina web.

4. El CIRD dinamitza l'Acord Ciutadà per una Barcelona Lliure de Violència vers les Dones, i gestiona els tallers que se'n deriven.

Les dades del centre mostren la consolidació del nou model del CIRD tot i que, com que només són comparables amb les corresponents al 2013, és difícil arribar a conclusions definitives en relació amb el funcionament i resultats del servei.

En aquesta línia, els treballs pel seguiment del Pla Municipal per a la Igualtat d'Oportunitats Real i Efectiva entre Dones i Homes (2012-2015) en el 2014 han implicat la continuïtat de les interlocucions iniciades el 2013, amb els 10 districtes i els 20 departaments o programes implicats per tal de recollir els seus indicadors de seguiment i avaluació.

D'altra banda, el CIRD ha assessorat i donat suport tècnic a 23 departaments, serveis municipals addicionals, i també als 10 districtes de la ciutat, per a la incorporació efectiva de la perspectiva de gènere a un conjunt de programes i iniciatives municipals. Entre ells destaca la revisió de l'Informe *Polítiques de Joven-tut pel segle XXI. Criteris de discerniment*, el suport al procés d'elaboració d'un nou

Pla d'Igualtat Intern de l'Ajuntament, les aportacions sobre comunicació no sexista a la revista *B Verda* de Parcs i Jardins, el treball amb alguns districtes per a projectes específics, o el suport al Centre Esportiu Municipal d'Horta per a la incorporació de la perspectiva de gènere en el seu funcionament. A més, el CIRD ha elaborat una proposta de text per al Decret d'Alcaldia sobre la Transversalitat de la Perspectiva de Gènere.

També cal destacar l'Observatori de Gènere que ha implicat l'explotació amb perspectiva de gènere de dades estadístiques municipals com l'Enquesta de Mobilitat en Dia Feiner, entre d'altres. A més, el CIRD ha actualitzat l'Informe de Condicions de Vida de les Dones de Barcelona 2013 i ha donat suport a una recerca específica sobre l'impacte de la crisi econòmica en les dones de Barcelona.

El 2014 el CIRD ha donat una forta empena a la preparació i impartició d'accions formatives en matèria de gènere, igualtat i incorporació de la perspectiva

de gènere en polítiques i programes municipals. En aquest marc, s'han impartit més de 70 hores de formació amb la participació de 113 persones. És especialment rellevant la formació que s'ha adreçat al personal tècnic de referència de Dona als districtes i el taller que, dins del programa de Tallers de Sensibilització, s'ha impartit al personal tècnic de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports.

Per últim, i en el marc de la gestió del web i les xarxes socials, s'ha continuat dinamitzant la pàgina de Facebook que, a desembre del 2014, compta amb 744 persones seguidores. També s'ha creat el compte de Twitter @BCN\_Dones que ha començat a funcionar el Dia Internacional per l'Eradicació de la Violència vers les Dones.

## 2. Punts d'Informació a les Dones (PIAD)

El PIAD és un servei que ofereix informació, orientació i atenció a les dones, de manera individual, grupal i comunitària i té la voluntat de fomentar la proximitat i la implicació territorial. La ciutat disposa de 10 PIAD, un per a cada districte.

Pel que fa a la violència masclista, els PIAD fan detecció, valoració del risc i acompanyen en la derivació als serveis específics. L'acompanyament psicològic del PIAD dóna respostes especialitzades a les dones perquè puguin trobar la manera d'utilitzar el seu propi potencial per resoldre els problemes i els conflictes personals i relacionals que viuen. Igualment, afavoreix el procés d'apoderament per fer front a les diferents situacions vitals de les dones i millorar en les seves relacions amb els altres en processos de separació, divorci, dols, crisis i canvis (Taula 2.3.3.3).

Durant el 2014, els PIAD van atendre un 15,51% més de dones noves respecte a l'any 2013, i un 15,46% més de dones diferents.

L'increment més gran als PIAD va ser respecte a les dones diferents ateses per acompanyament psicològic (71,73%), mentre que es van donar reduccions poc significatives en les dones en seguiment (0,83%) i les dones ateses per l'assessorament jurídic (3,90%). El 2014 els PIAD van incrementar les ho-

### Taula 2.3.3.3. Atenció individual

Direcció del Programa de Dona, 2014

	2013	2014	% d' increment
Dones diferents ateses	2.549	2.943	15,46
Dones ateses en primera entrevista	2.025	2.339	15,51
Dones ateses a partir de la segona entrevista	2.047	2.030	-0,83
Dones ateses per la psicòloga	336	577	71,73
Dones ateses per l'advocada	1.103	1.060	-3,90

### Taula 2.3.3.4. Entrevistes individuals

Direcció del Programa de Dona, 2014

	2013	2014	% d' increment
Entrevistes amb la tècnica referent	5.003	4.751	-5,04
Entrevistes acompanyament psicològic	2.714	3.384	24,69
Entrevistes assessorament jurídic	1.232	1.315	6,74
Entrevistes amb professionals per casos	1.134	1.154	1,76
<b>Total</b>	<b>10.083</b>	<b>10.604</b>	<b>5,17</b>

**Taula 2.3.3.5. Intervenció grupal**

Direcció del Programa de Dona, 2014

	2013	2014	% d'increment
Conducció de grups (sessions) <sup>1</sup>	118	122	3,39
Organització de grups (sessions) <sup>2</sup>	461	649	40,78
Total participants <sup>3</sup>	1.696	1.096	-35,38

1. La conducció de grups es refereix als grups organitzats pel PIAD. Són dirigits per la tècnica referent i la psicòloga.

2. Es refereix a diferents accions grupals (tallers) organitzats pels PIAD.

3. No són participants diferents, les dones poden assistir a diferents grups o tallers.

**Taula 2.3.3.6. Intervenció comunitària**

Direcció del Programa de Dona, 2014

	2013	2014	% d'increment
Xerrades o actes	93	133	43,01
Entitats participants	288	179	-37,85
Participants	3.064	6.719	119,29

res d'atenció d'assessorament jurídic i, donada la complexitat legal d'algunes de les demandes, les advocades van haver de dedicar més temps a algunes entrevistes i, en casos específics, es van haver de fer més entrevistes de la dedicació habitual.

Pel que fa als usos dels serveis, el 2014 s'ha observat un creixement del 5,17% en el total d'entrevistes realitzades des dels diferents rols professionals. Les d'acompanyament psicològic són les que s'han incrementat més per l'augment de dones ateses en aquesta modalitat (Taula 2.3.3.4).

Les entrevistes de les advocades es van incrementar en un 6,74%, tot i que el nombre de dones ateses va ser menor a causa de la complexitat dels casos que han requerit més entrevistes per dona (concretament 1,24, un 11,07% més que al 2013).

D'altra banda, les entrevistes de les tècniques d'informació i atenció general han baixat lleugerament (cada cop es necessiten un nombre menor d'entrevistes per dona, ja que es pot donar resposta més ràpidament) sobretot pel fet que cada cop hi ha més derivacions internes

cap a l'assessorament jurídic o l'acompanyament psicològic del PIAD.

Finalment, el nombre d'entrevistes de coordinació amb altres professionals per casos ha anat baixant progressivament cada any, fet que mostra la tendència consolidada que el PIAD és un servei finalista que dóna resposta a les demandes dins del servei mateix, alhora que rep derivacions d'altres serveis de la xarxa.

Durant el 2014 es van conduir 122 sessions de grups del PIAD, un 3,39% més que l'any anterior. Pel que fa als tallers, s'han organitzat un 40,78% més de sessions. Durant el 2013 es van fer tallers intensius (més curts), i al 2014 s'han fet tallers amb més sessions, la qual cosa comporta que el nombre de dones participants hagi estat de 1.096, un 35,38% menys (Taula 2.3.3.5).

Pel que fa a la intervenció comunitària, d'una banda les activitats comunitàries dels PIAD han tingut un augment molt significatiu (43,01%), igual que el nombre de persones participants (119,29%). En canvi es van organitzar menys activitats conjuntes amb altres entitats als districtes, cosa que respon a les dinàmiques dels territoris (Taula 2.3.3.6).



### 3. Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA)

El Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA) és un nou servei municipal ambulatori que integra dos serveis que fins al 31 de desembre de 2013 eren independents i formaven part del dispositiu municipal d'atenció en situacions de violència masclista: l'Equip d'Atenció a les Dones (EAD) i el Servei d'Atenció a Nenes i Nens (SAN).

El nou servei incorpora elements innovadors que cap servei del dispositiu esmentat ha incorporat fins ara, i que el SARA haurà de garantir: la implementació de 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 de Barcelona en compliment del que estableix la Mesura de Govern presentada al Ple el 26 d'abril passat; i l'ampliació dels perfils de les persones usuàries:

- Proporciona atenció i assessorament a persones de l'entorn proper de les dones, infants o adolescents directament afectats/des per la violència masclista.
- Proporciona atenció als infants o adolescents i entorn proper directament afectat en cas de mort de la dona per assassinat o per suïcidi induït per la violència masclista.
- Proporciona atenció a les i els adolescents víctimes de relacions afectivosexuals abusives, esporàdiques o

de parella, o altres manifestacions de violència sexista en les quals no estan implicats ni la mare ni el pare, o l'actual parella d'una o l'altre.

És un servei ambulatori d'àmbit de ciutat, de titularitat municipal, d'atenció específica a persones víctimes de situacions de violència masclista (dones, infants i adolescents, i persones del seu entorn proper directament afectades per aquesta violència), i d'assessorament a professionals i a persones de l'entorn de les víctimes. Disposa d'un equip multidisciplinari (professionals del treball social, l'educació social, la psicologia, el dret i la inserció laboral), que ofereix una atenció integral per tal de poder treballar els processos de recuperació de les persones ateses, tinguin o no necessitat de recursos d'acollida. Alhora, el SARA és la porta d'entrada als recursos públics i privats d'acolliment d'urgències i de llarga estada per a dones que viuen situacions de violència masclista i pels seus fills i filles.

L'atenció integral es concreta en un pla de treball adaptat a l'evolució de la situació mentre la dona i els seus fills i filles, o altres persones ateses, necessitin una intervenció centrada en la violència masclista independentment que calgui o no activar recursos especialitzats: Teleassistència Mòbil, Renda Activa d'Inserció (RAI), recursos d'acolliment d'urgència o de llarga estada, entre d'altres.

Cal dir que el SARA va atendre l'any 2014 un total de 1.500 unitats familiars (unipersonals o de diversos membres), de les quals 1.356 són dones adultes

**Taula 2.3.3.7. Servei d'Atenció, Recuperació i Acolliment (SARA)**

Direcció del Programa de Dona, 2014

	2013	2014	% d'increment
Dones ateses <sup>1</sup>	1.345	1.356	0,82
Usuàries que s'hi adrecen per primera vegada	552	611	10,69
Dones ateses per via d'urgència	201	179	-10,95

1. Les dades del 2013 corresponen al'EAD.

(majors d'edat) víctimes principals de violència masclista. La resta poden ser persones víctimes col·laterals, noies i nois adolescents (12 a 17 anys) víctimes de violència masclista que hi accedeixen directament, o d'altres persones pertanyents als nous perfils de persones destinatàries del servei.

Pel que fa al decrement del 10,95% del nombre de dones ateses per via d'urgència respecte del 2013, s'ha de dir que el SARA proporciona sempre atenció d'urgència a totes les dones que ho necessiten, segons els criteris establerts per la normativa legal vigent i per la Direcció del Programa de Dona, i que accedeixen al SARA tant de manera directa com per derivació d'urgència d'altres serveis (Taula 2.3.3.7).

El SARA va atorgar un total de 118.626,19 euros en concepte d'ajudes per necessitats bàsiques peremptòries a dones i els seus fills i filles.

#### • 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.

L'any 2014 suposa la consolidació del salt qualitatiu produït el 2013 pel que fa a la incorporació del treball grupal amb dones, infants i adolescents dins un procés iniciat el 2008 amb l'objectiu d'incorporar aquesta eina d'intervenció en el funcionament ordinari de l'EAD. L'any 2014 el SARA va dur a terme un total de 14 projectes grupals diferents, concretats en 20 grups (alguns projectes d'intervenció grupal contempnen dos grups diferenciats que funcionen simultàniament). D'alguns dels 14 projectes, se'n va realitzar més d'una edició. Els grups han estat de tres tipologies:

- Grups psicoterapèutics en l'àmbit social: un total de vuit projectes es

van concretar en la realització de 14 grups diferents.

- Grup socioeducatiu.

- Activitats grupals socioeducatives: amb un total de cinc projectes.

#### • Espais d'Interconsulta a professionals

L'any 2014 es van realitzar un total de 391 assessoraments a professionals i serveis; xifra que triplica els de l'any 2013. Aquest fet pot estar directament vinculat a la creació i presentació del SARA a tots els circuits interinstitucionals Barcelona contra la violència masclista vers les dones i a la implementació de la Mesura de Govern pel model d'intervenció amb infants i adolescents en situacions de violència masclista a través de les accions de formació iniciades amb equips dels CSS i dels EAIA (Taula 2.3.3.8).

#### • Recursos d'atenció a la infància i a l'adolescència que viu violència masclista

Les dades anuals del 2014 respecte a les de l'any anterior (Taula 2.3.3.9) mostren un increment de l'11,28% dels infants o adolescents atesos directament, així com un 5,81% de les unitats familiars.

Per primera vegada es van atendre nou adolescents al dispositiu ambulatori d'atenció específica en situacions de violència masclista que van accedir directament al SARA fent demanda directa d'atenció, sense l'acompanyament de persones adultes. Durant el 2014 s'ha dissenyat una campanya de divulgació del SARA jove i del SAH jove, que s'implementarà el gener del 2015, per tal de donar a conèixer aquests serveis als i les adolescents de la ciutat de Barcelona i facilitar així el seu accés directe per via presencial, telemàtica i/o telefònica, sigui perquè viuen o exerceixen violència masclista, i/o perquè a casa seva n'hi ha i demanen ajuda per a ells/elles, per a la mare o per a altres persones.

#### 4. Servei de Teleassistència Mòbil per Violència de Gènere

El Servei de Teleassistència Mòbil per Violència de Gènere (ATENPRO) és un servei voluntari i gratuït que permet a la dona estar permanentment localitzable sigui on sigui i en contacte les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, amb professionals específicament preparats per donar resposta a les necessitats que pugui plantejar (angoixa, por, tristesa, inseguretat...).

L'any 2014 s'ha donat un increment (13,64%) en el nombre de dones que disposen del servei de Teleassistència Mòbil respecte al 2013, un 22,38% respecte al 2012 i un 30,11% respecte al 2011 (Taula 2.3.3.10).

#### 5. Acolliment d'Urgència per Violència Masclista

L'any 2014 des de la Direcció del Programa de Dona es van acollir d'urgència per violència masclista un total de 144 dones i 127 infants o adolescents (144 casos), que suposa un increment d'un 5,88% dels casos respecte l'any 2013 (136 dones i 124 infants/adolescents). D'aquests 144 casos, el SARA en va atendre 143 i un el Servei d'Atenció Socioeducativa (SAS) de l'Agència ABITS.

El Centre Municipal d'Acolliment d'Urgència per Violència Masclista (CMAU-VM) va acollir 84 dones i 88 infants o adolescents. La resta, 60 dones i 39 infants o adolescents, van ser derivats a altres serveis d'acolliment d'urgència de titularitat privada (amb conveni o no) i la Direcció del Programa de Dona en va assumir el cost total.

El criteri general és acollir sempre en primera instància al CMAU-VM, llevat que la zona de risc de la unitat familiar coincideixi amb la zona d'ubicació del servei o que totes les habitacions estiguin ocupades. La mitjana d'estada va ser de 45 dies, quan el criteri fixat com a

**Taula 2.3.3.8. Assessoraments i interconsultes**

Direcció del Programa de Dona, 2014

	2013	2014	% d'increment
<b>Serveis Socials municipals</b>	<b>67</b>	<b>197</b>	<b>194,03</b>
•Centres de Serveis Socials	56	161	187,50
•Serveis d'Atenció Socioeducativa (ABITS)	-	-	-
•SIS	-	3	-
•CUESB	-	1	-
•EAIA	8	15	87,50
•PIAD	3	7	133,33
•SAH	-	-	-
•Serveis acollida VM públics (Consorti SS de BCN i serveis privats conveniats)	-	4	-
•Servei de Valoració de la Dependència	-	1	-
•ProHabitatge	-	2	-
•SRC i Llars amb suport Pi i Molist	-	1	-
•Equip intervenció SICART	-	1	-
•Reagrupament familiar	-	1	-
<b>Resta de serveis del Circuit Barcelona contra la violència masclista vers les dones</b>	<b>59</b>	<b>194</b>	<b>228,81</b>
<b>Total demandes</b>	<b>126</b>	<b>391</b>	<b>233,33</b>

**Taula 2.3.3.9. Atenció Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA)**

Direcció del Programa de Dona, 2014

	2013	2014	% d'increment
Total infants i adolescents atesos directament	195	217	11,28
Unitats familiars ateses directament o indirectament per SARA <sup>1</sup>	396	419	5,81
Total adolescents accés directe SARA (sense acompanyament persones adultes)	-	9	-

1. El 2013, es consideren els valors de l'EAD i SAN. A partir del 2014, aquests serveis són substituïts pel SARA.

**Taula 2.3.3.10. Servei de Teleassistència Mòbil per Violència de Gènere (ATENPRO)**

Direcció del Programa de Dona, 2014

	2013	2014	% d'increment
Dones amb servei ATENPRO	308	350	13,64

estada màxima d'urgència és de 30 dies, principalment per falta de disponibilitat de places en serveis d'acolliment de llarga estada a causa de tres motius:

- La proporció de dones, infants i adolescents que arriben en situació límit, amb greus danys emocionals a causa de la violència masclista viscuda, és cada cop més alta i, en conseqüència, els processos de recuperació són més llargs, així com també les seves estades als serveis d'acolliment de llarga estada.
- La dificultat actual per accedir al mercat de treball i a l'habitatge a preus assequibles per tal de poder portar una vida independent fora del dispositiu d'acollida per violència masclista.
- Les places d'acolliment de llarga estada, públiques i privades, són insuficients per donar resposta a la necessitat existent.

Si es comparen les dades d'atenció per via d'urgència i les dels acolliments d'urgència efectuats, s'observa que el 2014 un 80,45% de les dones ateses per via d'urgència al SARA van necessitar serveis d'acolliment.

#### • El Centre Municipal d'Acolliment d'Urgència per Violència Masclista (CMAU-VM)

El CMAU-VM és un servei residencial d'urgència amb caràcter confidencial per a dones que viuen violència masclista, i per als seus fills i filles, en funcionament les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any, que disposa d'un equip multidisciplinari, integrat per professionals de l'educació social, psicologia i treball familiar, on s'aporta un espai de protecció, reflexió i acompanyament temporal. Disposava de 10 habitacions amb capacitat màxima per a 27 persones (10 dones i 17 fills / filles o altres persones dependents de la dona).

Té dret a ser acollida d'urgència qualsevol dona major d'edat que estigui vivint una situació de violència masclista a la ciutat de Barcelona, juntament amb els seus fills i filles a càrrec de qualsevol edat (o altres persones dependents), que hagi decidit l'abandonament del domicili a causa de la violència masclista i estigui en situació d'alt risc, o bé no disposi de xarxa social ni recursos propis de manera que, o torna amb la persona maltractadora, o es queda al carrer; o bé que es trobi en estat de xoc a conseqüència de l'últim episodi de violència viscut. Aquest acolliment d'urgència té caràcter voluntari i la dona ha de manifestar lliurement la voluntat d'ingressar-hi. El temps màxim per fer l'exploració, la valoració diagnòstica i l'orientació inicials és de quinze dies, i l'estada ordinària és d'un màxim d'un mes, fins que es troba la sortida adient per a cada cas.

Els tres únics serveis que poden derivar casos al CMAU-VM són: el Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA), el Servei d'Atenció Socioeducativa (SAS) de l'Agència ABITS i el Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB).

La mitjana d'edat de les dones ingressades ha estat de 34 anys i el 83,33% de les dones no tenien feina en el moment de l'ingrés al servei. La mitjana d'edat dels fills i filles acollits va ser de 6 anys i, a causa del risc de localització per part de la persona agressora, un 93,55% dels infants o adolescents acollits van suspendre temporalment l'assistència al centre educatiu mentre va durar l'acolliment d'urgència. (Taula 2.3.3.11)

L'estada al CMAU-VM va superar el temps d'un mes en 47 casos (61,84%); per l'espera de plaça d'acollida de llarga estada per violència masclista (72,34%); per l'espera de plaça en una altra tipologia de servei (12,77%); per la recerca d'habitació de lloguer (4,26%); per organitzar la sortida del CMAU-VM (2,13%); per l'espera de resolució judicial per tornar

**Taula 2.3.3.11. Centre Municipal d'Acolliment d'Urgència per Violència Masclista (CMAU-VM)**  
Direcció del Programa de Dona, 2014

	2013	2014	% d'increment
<b>Serveis prestats</b>			
Ingressos produïts	71	74	4,23
Unitats familiars acollides	80	84	5,00
Dones diferents acollides	80	84	5,00
Infants i adolescents diferents acollits	80	88	10,00
Total de persones diferents (dones més fills/es) acollides	160	172	7,50
Sortides produïdes	70	76	8,57
Casos en actiu a 31 de desembre	10	8	-20,00
Àpats (esmorzars, dinars, berenars i sopars) servits	27.510	28.654	4,16
Nombre d'ajuts econòmics d'urgència tramitats	1.055	849	-19,53
Import dels ajuts econòmics d'urgència (en euros)	12.919,52	11.573,84	-10,42
<b>Altres dades</b>			
Mitjana de dies per completar l'exploració, valoració i orientació dels casos <sup>1</sup>	15,5	16	3,23
Mitjana anual d'ocupació del CMAU-VM	96,30%	89,80%	-6,75
Estada mínima (en dies)	1	1	0,00
Estada màxima (en dies)	283	165	-41,70
Estada mitjana (en dies)	-	45	-

1. Conjuntament amb el SARA

**Taula 2.3.3.12. Tipologia de nuclis familiars acollits CMAU-VM**  
Direcció del Programa de Dona, 2014

	2013	2014	% d'increment
Dones soles	41,25%	40,48%	-1,87
Dones amb 1 fill/a	31,25%	32,14%	2,85
Dones amb 2 fills/es	17,5%	14,29%	-18,34
Dones amb 3 fills/es	7,5%	10,71%	42,80
Dones amb 4 fills/es	1,25%	2,38%	90,40
Dones amb 5 fills/es	1,25%	0	-100,00

al domicili sense la persona agressora (2,13%); per la tramitació de passaports per sortir del país (2,13%); per l'espera de desemparament dels fills/filles (2,13%) i per la indecisió de la dona sobre el tipus de sortida a realitzar (2,13%) (Taula 2.3.3.12).

## 6. Acolliment de Llarga Estada

L'any 2014 s'han atès 100 dones i 108 infants/adolescents en serveis d'acolliment de llarga estada, tant públics com privats, amb conveni o sense. Les places ocupades en entitats privades, les va finançar la Direcció del Programa de Dona. Algunes d'aquestes dones ja es trobaven acollides abans de l'1 de gener de 2014.

Els recursos públics d'acolliment de llarga estada de la ciutat de Barcelona (taula 2.3.3.13) són:

1. Casa d'Acollida de Dones de Barcelona. Servei públic d'acolliment de llarga estada per violència masclista que disposa de 10 habitacions amb una capacitat màxima de 27 places. Està gestionat pel Consorci de Serveis Socials de Barcelona (CSS) i finançat íntegrament per la Direcció del Programa de Dona.

2. Casa d'acollida d'una entitat privada amb reserva de cinc places per a casos derivats del SARA (acord mitjançant conveni).

3. Pis tutelat amb conveni amb una entitat privada. Disposava de sis habitacions amb capacitat màxima per a 12 places.

4. Pisos d'acollida en comunitats de veïns. Recurs que requereix més au-

**Taula 2.3.3.13. Acolliment de llarga estada en recursos públics**  
Direcció del Programa de Dona, 2014

	2013	2014	% d'increment
<b>Casa d'Acollida de Dones (CAD)</b>			
Dones	24	25	4,17
Infants	25	21	-16,00
<b>Casa d'acollida amb conveni</b>			
Dones	14	23	64,29
Infants	14	12	-14,29
<b>Pis tutelat amb conveni</b>			
Dones	9	8	-11,11
Infants	8	7	-12,50
<b>Pisos d'acolliment en comunitats de veïns</b>			
Dones	14	14	0,00
Infants	17	17	0,00
<b>Pisos VM i Drogues<sup>1</sup></b>			
Dones	4	12	200,00
Infants	4	6	50,00

Nota: 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.

1. Aquest servei es posa en marxa el novembre del 2013.

tonomia dins la tipologia de recursos d'acolliment de llarga estada. Estan gestionats pel Consorci de Serveis Socials de Barcelona i finançats íntegrament per la Direcció del Programa de Dona. Cada pis disposa de tres habitacions amb oferta màxima de quatre places. L'any 2014 es disposava de quatre pisos per a un màxim de 12 unitats familiar i 16 places entre dones i infants o adolescents.

5. Pisos d'acollida per a dones, infants i adolescents amb doble problemàtica de violència masclista i drogodependència. És un servei de llarga estada que proporciona acolliment urbà a les dones (i filles i fills a càrrec) que necessiten una intervenció integral per treballar la violència masclista viscuda, la situació de drogodependència i de salut mental. L'Ajuntament va cedir per a aquest ús dos pisos a una entitat titular, els

quals disposen d'un total de cinc habitacions amb una capacitat màxima de 12 places, de les quals, vuit estan conveniades per casos derivats del SARA i dels Centres d'Atenció i Seguiment (CAS) de Toxicomanies de la ciutat de Barcelona.

### 7. Servei d'Atenció a Homes per a la promoció de relacions no violentes (SAH)

El SAH és un espai d'informació, assessorament i tractament psicoeducatiu adreçat a homes que exerceixen o han exercit qualsevol tipus de violència cap a la seva parella i/o a les seves filles i/o fills. L'objectiu principal del servei és treballar amb els homes per eliminar o disminuir els maltractaments i aconseguir unes relacions familiars i de parella més respectuoses i igualitàries.

Durant el 2014 s'han atès un total de 274 persones. Com a usuaris del servei es van atendre presencialment 137 homes (21,24% més), i 70 dones (27,27% més), contactades com a parelles o exparelles d'aquests usuaris. D'altra banda, es van atendre 21 homes i 46 dones telefònicament sense arribar a obrir expedient (Taula 2.3.3.14).

El 63,50% dels homes atesos eren espanyols i el 36,5% estrangers. Del total de les 26 nacionalitats registrades diferents de l'espanyola, les que comptaren amb més usuaris van ser les de països d'Amèrica Llatina (un 18,24%).

El 33,58% dels homes atesos tenien entre 18 i 35 anys (29% l'any 2013); el 2014 el grup més nombrós va ser el d'entre 26 i 45 anys, com els anys anteriors. Augmenta en un 1,13% els casos en què la relació violenta s'inicia abans del cinquè any. Aquesta situació és més favorable en el tractament dels casos, perquè hi ha menys dependència.

La gran part dels usuaris tenen fills o filles (70,91 %), majoritàriament menors de 10 anys, encara que només un

**Taula 2.3.3.14. Tipus d'atenció SAH**  
Direcció del Programa de Dona, 2014

	2013	2014	% d'increment
Homes atesos presencialment	113	137	21,24
Homes atesos telefònicament	29	21	-27,59
<b>Subtotal homes</b>	<b>142</b>	<b>158</b>	<b>11,27</b>
Dones ateses presencialment, com a (ex)parelles dels homes atesos	55	70	27,27
Dones ateses telefònicament, com a (ex)parelles dels homes atesos	16	46	187,50
<b>Subtotal dones</b>	<b>71</b>	<b>116</b>	<b>63,38</b>
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>274</b>	<b>28,64</b>

Nota: Els valors corresponents a l'any 2013 d'aquesta taula s'han revisat al llarg del 2014, per la qual cosa alguns valors poden no coincidir amb els publicats a la Memòria 2013.

26,28% (28,21% el 2013) convivia amb ells. El 54% dels homes atesos tenien temes pendents amb la justícia, el 83,78% d'ells, per violència de gènere.

Pel que fa a les atencions telefòniques, es van reduir un 27,59% en el cas dels homes. En el cas de les dones contactades com a parelles o exparelles dels usuaris del servei, va augmentar un 63,38% al 2014.

Al llarg del 2014, el servei va fer 106 assessoraments: 11 a serveis, 33 a professionals i 62 a particulars. Aquests representen 61 assessoraments més que el 2013.

• **Projecte de Prevenció Canviem-ho. Homes per l'equitat de gènere**

Aquest any s'ha continuat amb el treball de consolidació i arrelament del Projecte Canviem-ho entre els diferents serveis de l'Ajuntament de Barcelona i la xarxa de professionals i associacions de la ciutat.

La pàgina web del projecte (<http://w110.bcn.cat/portal/site/Homes>)<sup>3</sup> ha rebut un total de 2.983 visites, que van visitar 6.554 pàgines i 2.433 visitants. A més, es van atendre 17 consultes mitjançant aquest web.

D'altra banda, el treball realitzat durant el 2014 en els diferents projectes va començar a donar els seus fruits en forma de consolidació dels grups de treball i de les accions realitzades:

– **Grups de pares per a la preparació al naixement (paternitat responsable).** Aquest projecte, desenvolupat als diferents serveis d'Atenció a la Salut Sexual i Reproductiva (ASSIR) de la ciutat, va millorar amb la consolidació dels cinc grups a tota la ciutat, i la continuïtat del grup de treball de professionals del PASSIR per dissenyar noves intervencions adreçades a homes.

– **Circuit Barcelona contra la violència vers les dones.** El 2014 es va difondre la *Guia de Recomanacions per a la Detecció de violència masclista en homes* a Catalunya i la resta de l'Estat Espanyol, acompanyada de la realització d'accions formatives per a la utilització de la guia i en altres formacions més generals o globals. La guia es va realitzar el 2013 conjuntament amb la Comissió sobre detecció de violència masclista en homes agressors.

3. La metodologia de càlcul dels webs municipals ha canviat al llarg del 2014. Per tant, les dades dels anys anteriors no es poden comparar.

– **Centres de menors del Consorci de Serveis Socials de Barcelona.** S'ha continuat el treball iniciat l'any anterior, tot concretant-se el 2014 en 16 hores de formació als equips professionals de quatre centres diferents.

Com a noves accions del 2014, s'ha de destacar l'elaboració i publicació d'un recurs pedagògic en línia sobre *Masculinitat(s)*, en col·laboració amb el CIRDS.

## 8. Agència ABITS

L'Agència ABITS, posada en funcionament el 2006, compta amb un pla específic sobre explotació sexual i prostitució: Pla per a la Igualtat d'Oportunitats Real i Efectiva entre Dones i Homes (2012-2015), aprovat com a Mesura de Govern, ha incorporat els eixos estratègics, els objectius específics i les accions de l'Agència.

L'any 2014 s'ha de destacar :

### • Servei d'Atenció Socioeducativa (SAS)

El SAS, servei específic que l'Ajuntament posa a disposició de les dones que exerceixen prostitució, o són víctimes d'explotació sexual, especialment aquelles que ofereixen i negocien els serveis a la via pública, és un servei interdisciplina-

ri integrat per diferents professionals: una directora, una treballadora social, quatre educadores, una psicòloga, dues agents de salut i tres juristes. Les educadores i les agents de salut surten al carrer a contactar amb les dones i es garanteix un mínim de 50 hores de permanència a la via pública (de dilluns a divendres entre les nou del matí i les dues de la matinada). A més, es disposa d'una línia telefònica gratuïta per a les usuàries, així com unes hores d'atenció al servei sense cita prèvia (Taula 2.3.3.15).

A 31 de desembre el SAS tenia 298 expedients actius (dones amb pla de treball). El nombre total de dones diferents ateses (389) ha disminuït un 4,89% respecte l'any anterior però s'han incrementat els contactes amb les dones durant les sortides al carrer, les demandes rebudes, així com les coordinacions amb altres serveis (31% d'increment en les coordinacions).

L'any 2014 va ser l'any de la consolidació del servei. D'una banda, per la tasca contínua realitzada al carrer, que permet al SAS contactar habitualment amb la majoria de les dones que exerceixen la prostitució a la via pública; i de l'altra, per l'augment d'atencions realitzades amb les dones que inicien un pla de treball al servei.

**Taula 2.3.3.15. Dones ateses pel Servei d'Atenció Socioeducativa (SAS)**

Direcció del Programa de Dona, 2014

	2013	2014	% d'increment
Contactes al carrer	25.950	29.190	12,49
Atencions	29.379	28.623	-2,57
Dones diferents ateses (amb expedient obert)	409	389	-4,89
Nombre de demandes	11.122	14.314	28,70
<b>Principals demandes</b>			
Atenció sanitària	23%	23%	
Formació i inserció laboral	19%	21%	
Atenció jurídica	13%	10%	
Fills/filles	8%	7%	
Tràmits targeta sanitària	7%	6,5%	



La multiproblematàica que presenten les dones va requerir redefinir la metodologia d'intervenció a l'oficina, cosa que va suposar realitzar una important tasca de disseny de protocols d'actuació (protocol d'entrevista d'acollida, d'atenció i tractament psicològic i d'assistència i assessorament jurídic). Així mateix, es van definir i validar un procediment de detecció de víctimes del tràfic d'éssers humans (amb 22 indicadors) i un decàleg de recomanacions ètiques per a la intervenció.

Al llarg del 2014, al SAS es van dur a terme 775 entrevistes socioeducatives, 374 d'atenció psicològica i 956 acompanyaments. En les atencions psicològiques es van atendre 61 dones (63 dones el 2013). A causa del context de crisi econòmica i de les situacions d'extrema vulnerabilitat, les dones van prioritzar la cobertura de necessitats bàsiques i d'inserció laboral dels plans de treball pactats. Els processos terapèutics, a més, impliquen un compromís de vinculació i de participació en un llarg període de temps, que moltes dones no poden assumir per les seves circumstàncies vitals. El tractament terapèutic en vuit dels casos es va iniciar el 2012 i en 28 casos es va iniciar el 2013. El 2014 es van programar 526 entrevistes, 152 de les quals no es van realitzar en la seva majoria per absència de les dones.

Quant al perfil de les 298 usuàries amb expedient actiu al servei a 31 de desembre de 2014, el 87,91% eren dones migrants (38,92% de Nigèria; 15,77% de Romania) i 12,09% autòctones.

#### • Servei d'inserció laboral

Per a la inserció laboral de dones que exerceixen o han exercit la prostitució, s'han signat 10 convenis de col·laboració amb sis entitats. En els dos projectes de formació de la Fundació Surt hi van participar 40 dones; Anem per feina va atendre 119 dones; El Lloc de la Dona de les Germanes Oblates va atendre 226 dones (projecte de formació socio-

laboral, que inclou cursos de formació en costura); i la Fundació APIP-ACAM va iniciar la nova edició del programa per a persones transsexuals amb la incorporació de 22 persones. L'empresa José Rosas Taverner, S.A (Rosas Crafts) va formar 10 dones que es trobaven en situació de vulnerabilitat en costura, i va oferir la possibilitat de crear una empresa social d'inserció per a cinc de les participants en la formació.

Durant el 2014 es va continuar treballant dins d'un context de crisi econòmica i ocupacional. Les opcions d'inserció que ofereix el mercat de treball actual continuen sent de baixa qualitat (en sectors precaritzats, contractacions puntuals, salaris baixos, etc.).

#### • Servei d'acolliment i protecció

El 2014 s'ha donat continuïtat al servei de representació jurídica per a dones que volen denunciar situacions d'exploració sexual; s'ha concretat en 10 representacions a dones, xifra que suposa un increment del 150% respecte al 2013 (quatre dones). Les intervencions realitzades pels cossos policials, la detecció i intervenció del SAS i la millora de la coordinació i treball en xarxa amb la resta d'entitats han estat el motiu d'aquest increment.

En el programa d'acolliment d'urgència de SICAR (Germanes Adoratius) hi van ingressar 25 dones, de les quals 18 van correspondre a dones que havien patit situacions d'exploració sexual a la ciutat de Barcelona o era la ciutat de destinació (11 provenien de l'Àfrica, sis de països de l'Est, quatre de la Xina, dues del Vietnam, una de Filipines i una del Paraguai). Un 60% tenia entre 18 i 25 anys.

A partir de l'últim trimestre del 2014, el nombre de dones acollides al servei es va incrementar exponencialment respecte a la primera meitat de l'any, fet que va requerir incrementar els esforços i els recursos a l'abast per garantir

la seguretat i la protecció de totes les víctimes.

El 2014 es van mantenir tres pisos per a facilitar l'etapa d'autonomia de les dones víctimes del tràfic d'éssers humans. Es van acollir vuit dones i un menor.

El projecte Recuperació, Apoderament i Inclusió (RAI) ofereix una atenció especialitzada a les dones víctimes del tràfic d'éssers humans amb finalitat d'explo-tació sexual. Se'ls dona la possibilitat de disposar d'un temps durant el qual poder treballar, amb l'objectiu final de la inserció laboral, la reparació i la recuperació emocional i social de la situació traumàtica viscuda. En l'edició que es va iniciar l'1 d'abril de 2014 i que finalitzarà el 31 d'octubre de 2015, hi van participar 12 dones, quatre d'elles noves incorporacions.

#### • Altres actuacions de l'Agència ABITS

El 2014 es va continuar el conveni de col·laboració amb la fundació Àmbit Prevenció pel projecte Urgències intermèdies i inclusió social, que va atorgar 198 ajuts econòmics a 62 usuàries del servei. Es van realitzar cinc tallers per a mares, que van sumar un total de 76 hores i 28 dones participants. El recurs d'habitatge compartit va ser ocupat per tres dones i un infant.

Dins la línia de l'atenció a dones que exerceixen en locals, clubs i pisos, el 2014 es van consolidar els dos convenis de col·laboració iniciats l'any anterior. El projecte de l'entitat El Lloc de la Dona-Germanes Oblates *De portes endins* va atendre un total de 124 dones de 38 espais visitats dels districtes de les Corts i Sants-Montjuïc. El projecte amb Creu Roja per a Atenció social i sanitària a dones que exerceixen la prostitució a clubs o locals d'altern de Barcelona va atendre 158 dones de 50 espais visitats del districte de l'Eixample. L'entitat Genera va atendre 166 dones i va visitar un total de 14 espais tancats. Per definir

criteris unitaris per a la intervenció, es van realitzar reunions bimensuals entre les tres entitats i l'Agència ABITS.

La tendència apunta que la demanda sobre aspectes sanitaris és la principal, seguida de demandes de formació/inserció sociolaboral i de les relacionades amb aspectes socials. També les dones que exerceixen la prostitució en espais tancats van fer demandes relacionades amb aspectes jurídics.

Les nacionalitats de les dones ateses en espais tancats difereix de la nacionalitat de les dones que exerceixen la prostitució a la via pública. En primer lloc s'hi troben dones de l'Amèrica Llatina (República Dominicana, Brasil, Colòmbia, etc.); en segon lloc, dones provinents de Països de l'Est (principalment Romania), i, per últim, dones d'Espanya. Tanmateix, cal tenir en compte que aquest valor està esbiaixat perquè es compten les dones a qui s'ha pogut accedir i atendre, no la totalitat de les dones que estan exercint.

En col·laboració amb Metges del Món, es van realitzar accions informatives i tallers de formació en salut sexual i reproductiva a dones que exercien la prostitució tant a la via pública com en espais tancats (65 sortides a la via pública, 13 tallers per a dones del SAS i l'entitat Germanes Oblates i cinc accions grupals en espais tancats, per un total de 523<sup>4</sup> dones i dones transsexuals).

La Taula Tècnica de l'Agència, formada per nou entitats i diferents àmbits municipals, va portar a terme dues reunions. Es va continuar la coordinació amb els cossos policials, la col·laboració institucional amb les altres administracions (Generalitat, Delegació del Govern, etc.) i la participació en grups de treball (AS-SIR i servei Apropa't). L'Agència ABITS va participar en reunions amb els diferents districtes per fer seguiment dels projec-

4. Una dona pot haver participat en més d'una acció.

tes d'atenció en espais tancats i de la situació de les dones a la via pública i va assistir a cinc taules veïnals (districtes Ciutat Vella i Eixample). De la mateixa manera, l'Agència va fer l'esforç de ser present en jornades, atendre peticions del món acadèmic i promoure la sensibilització i el coneixement del fenomen. En col·laboració amb tècniques de la Direcció del Programa de Dona, es va oferir a les entitats que formen part de la taula ABITS formació específica en violència masclista (Protocol RVD-Bcn).

Es va mantenir una taula de treball amb el col·lectiu Prostitutes Indignades.

L'Agència ABITS va participar activament en 17 operatius policials, amb l'objectiu de detectar situacions de vulnerabilitat de les dones, oferir atenció social i treballar conjuntament amb els cossos policials per lluitar contra l'explotació sexual i el tràfic d'éssers humans.

### 9. Tallers de prevenció de relacions abusives per a adolescents i joves

Els tallers de prevenció de relacions abusives per a adolescents i joves promouen estratègies educatives, preventives i de sensibilització encaminades a incrementar la conscienciació entorn de la presència de la violència en la quotidianitat.

Els temes tractats en els tallers han estat: *Estereotips i identitats de gènere; La idealització de l'amor. Indicadors de relacions abusives; El fenomen de la violència. Conductes agressives; Les violències vers les dones. Alternatives.*

El 2014 s'ha intervingut en 24 centres de diferents districtes de la ciutat i de diferents nivells educatius amb un total de 77 tallers (de sis hores cadascun), que suposen 460 hores d'intervenció,<sup>5</sup> i s'ha arribat a un total de 1.573 participants (Taula 2.3.3.16).

5. Algun taller es va realitzar amb menys hores per demanda del centre.

**Taula 2.3.3.16. Tallers de prevenció de relacions abusives per a adolescents i joves**

Direcció del Programa de Dona, 2014

	2013	2014	% d'increment
Nombre de tallers	85	77	-9,41
Total hores	372	460	23,66
Participants	1.748	1.573	-10,01
•Nois	814	770	-5,41
•Noies	934	803	-14,03

### 10. Circuit Barcelona Contra la Violència vers les Dones

L'Ajuntament de Barcelona i el Consorci Sanitari de Barcelona (CSB) van impulsar l'any 2001 la creació del Circuit Barcelona contra la Violència vers les Dones, amb la finalitat d'implementar estratègies de coordinació entre diferents àmbits i professionals que interveuen a la ciutat (sanitari, serveis socials, policial, judicial, educatiu, etc.).

Durant l'any 2014 la Comissió Tècnica de Coordinació va mantenir tres reunions ordinàries amb la participació de 30 professionals, persones expertes i representants d'institucions. Enguany cal destacar que es van incorporar a la comissió nous membres: l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD) i la Unitat de Coordinació de Violència envers la Dona (Delegació del Govern a Catalunya).

Pel que fa a les subcomissions de treball s'ha de destacar:

- La continuació del treball de la Comissió de seguiment del Protocol RVD-Barcelona de valoració del risc de violència de parella contra la dona.
- La presentació de la *Guia de recomanacions per a la detecció de violència masclista en homes*, fruit d'un procés de treball interdisciplinari de diversos anys coordinat pel projecte

113

Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports

Memòria 2014

Direcció Executiva  
de Qualitat de Vida  
i Igualtat

Canviem-ho, que va concloure la tasca de la Comissió d'intervenció amb homes que exerceixen violència.

– La posada en marxa del Grup de Treball per l'Abordatge de les Mutilacions Genitals Femenines (MGF), amb l'objectiu d'analitzar la situació a Barcelona i consensuar les estratègies de treball en aquesta matèria des dels diferents serveis implicats al territori.

Els 10 Circuits Territorials (un per districte), constituïts per representants<sup>6</sup> dels diferents serveis de cada territori, han continuat la seva feina mantenint 53 reunions regularment. És important destacar que al llarg de l'any es va presentar el nou servei integrat Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA).

Enguany, el Circuit Barcelona va impulsar la realització de nou accions formatives adreçades a professionals dels serveis i equips que en formen part, amb 255 participants.

Tot i el decrement en el nombre d'accions formatives motivat per diferents causes (baixa demanda dels equips professionals, a voltes per altres càrregues de treball o per la necessitat d'autoritzacions per part de les institucions, dificultat per consensuar les accions en el marc dels circuits territorials, dificultats logístiques, etc.), el més important a destacar és la incorporació i consolidació de temàtiques rellevants per a la intervenció professional en el programa de formacions del Circuit, com són:

– *Guia de recomanacions per a la Detecció de violència masclista en homes*, realitzada per l'equip del Servei d'Atenció a Homes per a la promoció de relacions no violentes (SAH) (dues sessions formatives).

– *Tràfic d'éssers humans amb finalitat d'explotació sexual: detecció i intervenció* (un taller).

– *Mutilació Genital femenina, realitat i abordatge*, inscrites en l'estratègia de sensibilització i incorporació d'aquesta realitat a la tasca de les i els professionals del Circuit (dues accions formatives).

– *Abordatge de la violència masclista en contextos interculturals*, en col·laboració amb l'entitat SURT Fundació de Dones (un curs).

– *Resiliència pràctica*, eines per a la intervenció (una sessió formativa).

– *Drets de les dones en els jutjats de violència contra la dona*, amb la col·laboració del Punt d'Assessorament Jurídic de PIAD (una sessió formativa).

– *Prevenició de les violències de gènere amb població jove* (una sessió formativa).

## 11. Acord Ciutadà per una Barcelona Lliure de Violència vers les Dones

L'Acord Ciutadà per una Barcelona Lliure de Violència vers les Dones va ser impulsat pel Consell de Dones de Barcelona i el suport dels consells de dones de tots els districtes i va ser concebut en el marc del Programa d'Accions Contra la Violència Vers les Dones. Actualment, l'Acord té adherides 658 entitats, 52 de les quals s'hi van sumar el 2014. S'ha donat un important increment de demandes, ja que s'han rebut 138 sol·licituds (68 sol·licituds el 2013) que suposen un increment del 102,94%. Igualment van créixer les activitats de sensibilització: es van realitzar 104 accions (increment del 76,27%) en les quals han participat 2.065 persones (increment del 68,3%).

6. Centres de Serveis Socials, EAIA, PIAD, Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA), Servei d'Atenció Socioeducativa (SAS) de l'Agència ABITS, centres d'atenció primària de Salut, hospitals, altres serveis de salut especialitzats (com CSMA, CSMIJ), CAS i altres equips d'atenció a les drogodependències, Mossos d'Esquadra, Guàrdia Urbana de Barcelona i Institut Municipal de Persones amb Discapacitat.

L'augment d'aquesta demanda ha estat fruit de la difusió i promoció de l'Acord Ciutadà a nivell dels territoris amb la col·laboració de districtes, consells i altres espais de participació, d'equipaments cívics i culturals (xarxa de biblioteques, centres cívics, casals de barri, casals de gent gran i altres).

Cal destacar d'una banda, la continuïtat de l'interès pels tallers de prevenció adreçats a joves i gent gran (l'amor romàntic, els estereotips de gènere i la prevenció de relacions abusives, l'autoestima i l'apoderament) i de l'altra, l'emergència de noves temàtiques d'interès (el ciberassetjament o violència masclista 2.0, la sexualitat i la prevenció de la violència masclista en les relacions afectivosexuals, la diversitat sexual i altres violències, els moviments socials i la prevenció, entre altres).

El 18 d'octubre de 2014 es va realitzar la primera jornada de l'Acord ciutadà contra la violència vers les dones, que va esdevenir un espai de reflexió, d'intercanvi de coneixements i recursos entorn de la prevenció, amb la participació de 94 persones, tant en la sessió plenària com en els cinc tallers simultanis. Les persones assistents van valorar molt positivament l'acte, tant els continguts com la metodologia i les persones docents.

Dins de l'acte institucional en commemoració del Dia Internacional per a l'Eliminació de la Violència Vers les Dones, que va tenir lloc el dia 25 de novembre de 2014 al Saló de Cent, es van ratificar els compromisos de l'Acord i es va fer el reconeixement institucional a les associacions, entitats i persones de la societat civil que any rere any se sumen a aquest projecte.

## 12. Promoció i participació de les dones

### a) Premis

- **Premi 8 de març M. Aurèlia Capmany. Dia Internacional de les Dones**

(XXVIII edició) *Fem història: les oblidades en la història* per promoure la recuperació de la memòria col·lectiva, donar visibilitat a les contribucions de les dones en el progrés de la societat i, en especial, sobre els fets del 1714. Dels 14 projectes presentats, el premi del jurat (15.000 euros) s'atorgà a *L'altra mirada. El 1714 vist per Marianna de Copons* (Jaume Clotet, Lluís Galter i David de Montserrat) i el premi del públic (1.000 euros) s'atorgà a *Llegir Barcelona des de la perspectiva de les dones* (Isabel Segura). El lliurament es va celebrar al Born Centre Cultural i amb homenatges a Núria Sales i Folch (historiadora) i a l'Encyclopaedia Britannica pel seu paper en la visibilització de les dones en la història.

- **Premi 25 de novembre-Dia internacional per a l'eliminació de la violència vers les dones (IX edició)** per impulsar projectes d'atenció i prevenció de la violència masclista en l'entorn digital. Dels sis projectes presentats, el jurat va premiar *#noetsegueixo. Conjunt d'eines transmèdia per a la prevenció de la violència 2.0* presentat pel Centre de Cultura de Dones Francesca Bonnemaïson (dotat amb 7.500 euros) i va atorgar una menció especial a *aDonatBcn* de Clàudia Torremadé Martínez, Anna Sánchez Andreu, Júlia Granell Barberà i Eugènia Boada Massó (Associació Matriu) per l'aplicació de la perspectiva de gènere i la promoció del treball en xarxa.

### b) Cicle de Cinema D Barcelona: *La força del talent*

Amb el Cicle de Cinema D Barcelona: *La força del talent* impulsa la visibilitat del talent de les dones en tots els àmbits de la vida pública, incideix en els imaginaris col·lectius difosos des de la cinematografia i contribueix a la igualtat d'oportunitats real i efectiva de les dones i els homes. Coincidint amb la seva 24a edició, es va redefinir el Cicle per

cercar nous públics i incidir en els actors implicats en l'avenç de la igualtat real i efectiva. El 2014 es va centrar en ampliar i millorar la proposta de programació al llarg de tot l'any, elaborar programacions trimestrals (tercers dilluns, dimarts i dimecres de cada mes a les 20 hores), i sumar sinergies a través de la col·laboració pública i privada (Cinemes Boliche). Més de 1.100 persones van assistir a les projeccions de *Séraphine*; *Gala*; *La bicicleta verda*; *Berenar a Ginebra*; *BCN, abans que el temps ho esborri*; *Els records glaçats*; *El viatge de Bettie*; *La Violeta se'n va anar al cel* i *Camille Claudell*, (amb la presència destacada de la directora Sílvia Munt).

A banda d'això, i coincidint amb la posada en marxa del cicle 2014-2015, el 15 de setembre es va realitzar l'acte de presentació del cicle *El talent de les dones al cinema* a la Plaça de les Dones del 36, en col·laboració amb el Consell de les Dones del Districte de Gràcia, que va ser conduït per Ariadna Oltra (periodista) i amb la participació de les directores Rosa Vergés, Mireia Ros i Neus Ballús i de M. Àngels Cabré, directora de l'Observatori Cultural de Gènere. A l'acte hi van assistir més de 150 persones.

### c) Altres accions de promoció de la visibilitat de les dones a la història

#### • Les dones en la història (estand de sensibilització)

Coincidint amb les festes de la Mercè, i en el marc de la Mostra d'Associacions de Barcelona, es va instal·lar un estand a la plaça de Catalunya on es van desenvolupar activitats de sensibilització i visibilització del paper de les dones en la història, adreçat especialment als infants i al públic familiar (contacontes i jocs teatrals) i es va poder visitar l'exposició *Dones del 1714*, que anava acompanyada de l'obra teatral *Dones espies*, creada per Dona Cançó. Ambdues activitats van ser un èxit de públic.

#### • Les dones del 1714 (exposició, conferències i accions teatrals)

Per commemorar el tricentenari dels fets del 1714 es va produir l'exposició *Les dones del 1714* per visibilitzar el paper de les dones en el setge de Barcelona. Aquesta mostra va ser exposada en diversos districtes (Gràcia, Ciutat Vella, Horta, Sant Martí, Sarrià-Sant Gervasi i Sants-Montjuïc) i va ser presentada per la periodista Patricia Gabancho i acompanyada de l'actuació teatral *Dones espies* en tots els casos.

#### • Quanta guerra. Dones i guerra civil (Exposició)

Per la commemoració dels 75 anys del final de la guerra civil, el Districte de les Corts i la Direcció del Programa de Dona van impulsar un projecte participatiu amb la Taula de Dones del districte per visibilitzar el paper de les barcelonines en les tasques de sosteniment de la vida quotidiana, la contribució al manteniment de les fàbriques, el treball productiu a la ciutat i els espais de participació política en temps de guerra en el qual van participar més de 20 dones que recolliren la història oral i gràfica d'aquell període, en especial l'impacte dels fets a la Maternitat, la presó de dones, o el monestir de Pedralbes. El procés finalitzà amb la producció de l'exposició *Quanta guerra. Dones i guerra civil* i l'audiovisual que recollia l'experiència. L'exposició, inaugurada el 3 d'octubre al Districte de les Corts, va rebre 680 visitants.

#### • Dones i moviments urbans a Nou Barris (Llibre)

Durant el 2014 es va desenvolupar el projecte participatiu *Dones i moviments urbans a Nou Barris*, en col·laboració amb el districte per recollir aportacions de les dones del districte en la construcció de la ciutat durant l'últim segle. En el projecte hi van par-

participar 20 dones fent recerca activa de materials historiogràfics i recollida de la història oral de les dones del seu entorn. El projecte finalitzarà el febrer del 2015 amb la presentació del llibre *Dones de Nou Barris. Itineraris Històrics*, que tancarà la col·lecció amb un llibre editat de cada districte, i amb la presentació de l'exposició *Dones de Barcelona* que recollirà el treball realitzat als deu districtes de Barcelona i que després s'hi exhibirà.

#### • *Pepita Teixidor i el seu món* (Exposició)

Es va donar suport a la presentació i dinamització d'aquesta exposició creada pel Grup Història de les Dones-Fem Història de l'Associació Catalana d'Estudis Històrics. L'exposició, inaugurada el 22 de setembre al Centre Cívic Pati Llimona, va donar visibilitat a una de les pintores més destacades del segle XIX a Barcelona. S'ha establert un acord de col·laboració per la gestió de la seva itinerància.

#### d) Altres accions en l'àmbit de la promoció de la igualtat real i efectiva

##### • Accions en l'àmbit de la coeducació

Amb l'objectiu de desenvolupar la Mesura de Govern de la Coeducació de Gràcia, el districte i la Direcció del Programa de Dona, en col·laboració amb l'Associació CoeducAcció, van implementar una experiència coeducativa amb nens i nenes de 0 a 3 anys de l'Escola Bressol Municipal La Fontana que, a més, va ser recollida en el documental *L'escola del demà*, presentat l'11 de desembre a la seu del districte. El documental està acompanyat d'una *Guia de coeducació* per a mestres, pares i mares.

##### • Catàleg de dones creadores de Gràcia

El Districte de Gràcia, en col·laboració amb la Direcció del Programa

de Dona, va dur a terme el Projecte Minerva per crear un catàleg virtual per incentivar i visibilitzar les dones creadores del districte que va permetre potenciar la tasca de les creadores en el context artístic, social i comercial de la ciutat i fomentar la reflexió sobre la creació cultural des d'una perspectiva de gènere. Al catàleg, s'hi van incorporar dones dedicades a la creació cultural –independentment del format o disciplina en la qual treballi– i col·lectius, formats exclusivament per dones o amb una presència femenina majoritària, i compromesos amb la igualtat de gènere, tots ells vinculats al Districte de Gràcia.

#### 13. Suport a entitats

En el marc de la convocatòria anual de Subvencions de l'Ajuntament de Barcelona, es va donar suport econòmic a 56 dels 143 projectes presentats en l'àmbit de Dona, amb un pressupost de 192.000 euros. Un nombre important dels projectes aborden l'atenció i prevenció de la violència vers les dones i l'afectació de la crisi econòmica en la dona.

També s'han establert cinc convenis de col·laboració: un en l'àmbit de la promoció amb la Cambra de Comerç (Observatori Dona, Economia i Empresa) per crear un cercador de conselleres i directives per a empreses; un segon per donar impuls a les Jornades de visibilització Fem Talent; el tercer amb Ca la Dona, per a la promoció dels drets de les dones; un altre amb el Consell de la Joventut, i, finalment, amb els Cinemes Boliche (sense despesa) per la col·laboració en el Cicle de Cinema D Barcelona: *La força del talent*.

Finalment, es va donar suport a actes de promoció i sensibilització impulsats per diferents grups i associacions de la ciutat com ara: Xè Fòrum contra les violències de gènere (Plataforma unitària contra les violències de gènere); Roda

d'homes contra la violència masclista, de l'Associació d'Homes per la Igualtat de Gènere (AHIGE); el 25è aniversari de Dones Juristes; premis de comunicació no sexista (Associació de Dones Periodistes de Catalunya) i el II Fòrum Dona i menopausa (*Ella y el Abanico*).

## ACTUACIONS I ESDEVENIMENTS RELLEVANTS

De les actuacions realitzades des de la Direcció del Programa de Dona al llarg del 2014, destaquem:

- Premi 8 de març-Maria Aurèlia Capmany *Fem història les oblidades en la història* i Premi 25 de novembre-Dia internacional per a l'eliminació de la violència vers les dones.
- Millores en el Cicle de Cinema D Barcelona: *La força del talent*.
- Altres accions de promoció de la visibilitat de les dones i de la promoció de la igualtat: Mostra d'Associacions de Barcelona i suport a l'experiència coeducativa i a dones creadores.
- Formació a persones de l'organització municipal en matèria de gènere i d'igualtat entre dones i homes assessorats i recolzats tècnicament pel CIRD.
- Creació i transferència de coneixement expert en matèria de gènere i sobre la situació de les dones i de les desigualtats i discriminacions per raó de gènere a la ciutat.
- Posada en marxa del Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA). Disseny i implementació de l'aplicació informàtica SARA.
- Consolidació del compromís amb les recerques aplicades: *Recuperació de les dones en situació de violència masclista de parella: Descripció i ins-*

*trumentació i l'impacte de la violència masclista i els processos de recuperació en la infància i l'adolescència, en les mares i en les relacions maternofilials.*

- Protocol·lització del *Model d'intervenció amb adolescents que viuen, o que exerceixen relacions afectivosexuals abusives o altres manifestacions de violència masclista des dels serveis socials públics de la ciutat de Barcelona que proporcionen una atenció ambulatoria de tractament en situacions de violència masclista.*
- Posada en marxa de la Taula Tècnica del dispositiu públic i privat d'acolliment en situacions de violència masclista.
- Trasllat del Servei d'Atenció a Homes per la promoció de relacions no violentes (SAH) al carrer Garcilaso, 23-27 (maig 2014).
- Realització d'un recurs pedagògic en línia sobre Masculinitat(s), de prevenció i sensibilització.
- Difusió i formació a professionals sobre la *Guia de recomanacions per a la detecció de violència masclista en homes*, (SAH i Circuit Barcelona contra la violència vers les dones).
- Ampliació dels grups de pares de preparació al naixement del Projecte Canviem-ho als ASSIR.
- Posada en marxa del Servei de Suport Jurídic del Servei d'Atenció Socioeducativa (SAS) de l'Agència ABITS. Disseny i implementació de l'aplicació informàtica del Servei d'Atenció Socioeducativa (SAS) de l'Agència ABITS.
- Increment de l'atenció a les dones que exerceixen la prostitució en espais tancats.
- Consolidació dels Serveis d'Inserció



Sociolaboral de l'Agència ABITS per la inserció laboral de dones en situació de vulnerabilitat.

- Compromís en la lluita contra el delictes del tràfic d'éssers humans amb finalitat d'exploració sexual.
- Participació en diverses jornades en les quals s'ha donat a conèixer el treball realitzat per l'Agència ABITS.
- Encàrrec i elaboració d'un *Informe sobre la prostitució a la ciutat de Barcelona*.
- Consolidació de la promoció de l'Acord Ciutadà.
- Realització de la primera jornada de l'Acord ciutadà contra la violència vers les dones.
- Reedició del fulletó de sensibilització *Quan es parla de violència contra les dones encara creus que...*
- Altres col·laboracions: X Fòrum contra les violències de gènere, Biblioteques de Barcelona (activitat Repensar els contes, en el marc del projecte Sac de Rondalles), Presó de Dones de Wad-Ras.
- Millorar l'assessorament i el suport tècnic específic a l'organització municipal per incorporar la perspectiva de gènere en el marc de l'aprovació i aplicació d'un Decret d'Alcaldia per la Transversalitat de Gènere.
- Millorar les estratègies per donar a conèixer el nou plantejament del CIRD al conjunt de l'Ajuntament i consolidar-lo com a instància formadora en matèria de gènere en col·laboració amb els recursos humans.
- Desenvolupar i validar aspectes innovadors del SARA, iniciats el 2014 amb caràcter pilot.
- Definir els criteris d'articulació i treball entre el SARA i els EAIA.
- Incrementar el nombre de professionals del SARA per fer front als requeriments de la millora dels criteris organitzatius i d'articulació entre PIAD, CSS i SARA.
- Iniciar un treball conjunt amb el Servei de Gestió de Conflictes del Departament d'Intervenció Social a l'Espai Públic, adreçat a grups organitzats en espai urbà per arribar a les noies i els nois que viuen violència masclista.

## REPTES DE FUTUR PER AL 2015

Els principals reptes per al 2015 en els diferents àmbits d'actuació de la Direcció del Programa de Dona són:

- Potenciar els actes institucionals del 8 de març i el 25 de novembre i altres que visibilitzin el paper de les dones al llarg de la història.
- Realitzar el balanç Pla Municipal per a la igualtat d'oportunitats real i efectiva entre dones i homes (2012-2015) i fixar les bases per a l'elaboració d'un nou pla municipal i del procés de treball.
- Impulsar la campanya de difusió del SARA i el SAH Joves per tal d'afavorir l'atenció a adolescents que viuen situacions de violència masclista i el tractament de joves que n'exerceixen en el si de la parella, respectivament.
- Presentar els resultats preliminars de la recerca sobre l'eficàcia dels tractaments del SAH.
- Consolidar especialment dues línies de treball del projecte Canviem-ho:
  - Prevenció de la violència en joves,

en coordinació amb els equips que intervenen al carrer amb grups organitzats i amb els serveis municipals per a joves.

– Elaboració i presentació de la *Guia per a la realització de grups de pares per a la preparació al naixement*, fruit del treball del Projecte Canviem-ho i els programes de Salut Sexual i Reproductiva de Barcelona (PASSIR).

- Consolidar la implementació de la primera fase de la Prova Pilot del Programa Xarxa d'Escoles i Instituts per la Igualtat i la no Discriminació.

- Incrementar la coordinació entre els tallers de prevenció de relacions interpersonals abusives *Paranys de l'amor* i els serveis d'atenció a la violència masclista. Adaptació dels continguts dels tallers a la diversitat cultural de l'alumnat.

- Consolidar la difusió de l'Acord Ciutadà i la promoció de les activitats divulgatives i formatives.

**Bàrbara Ana Melenchón Serrano**  
Directora del Programa de Dona

**Taula 2.3.3.17. Indicadors de producció dels serveis**  
Direcció del Programa de Dona, 2014

	2011	2012	2013	2014	% d'increment 2011-2014
<b>CIRD<sup>1</sup></b>					
Persones ateses	5.302	6.227	558	250	-95,28
Participants en actes de dinamització i sensibilització	2.436	3.136	47	152	-93,76
Personal municipal i d'entitats i organitzacions de la ciutat format en perspectiva de gènere	-	-	-	113	-
Assessorament a districtes, departaments i serveis municipals	-	-	37	53	43,24
Assessoraments a entitats, empreses i associacions	-	-	20	16	-20,00
<b>PIAD</b>					
Entrevistes individuals realitzades a dones (primeres i segones)	6.678	6.918	8.928	9.450	36,60
Dones diferents ateses	2.215	2.204	2.549	2.943	33,53
Dones ateses (primera entrevista)	1.811	1.814	2.025	2.339	28,94
Dones ateses per psicòlogues	188	195	336	577	195,90
Dones ateses per advocades	970	1.045	1.103	1.060	1,44
Participants en intervencions grupals	1.501	1.579	1.696	1.096	-26,98
Participants en intervencions comunitàries	4.130	3.041	3.064	6.719	62,69
<b>SARA<sup>2</sup></b>					
Dones ateses <sup>3</sup>	1.210	1.139	1.345	1.356	12,07
Dones ateses per via d'urgència	245	195	201	179	-26,94
Atenció directa a nens i nenes	156	104	195	217	39,10
<b>ACOLLIMENTS</b>					
Dones acollides d'urgència	69	127	136	144	108,70
Infants i adolescents acollits d'urgència	64	113	124	127	98,44
Dones acollides en llarga estada	73	69	82	100	36,99
Infants i adolescents acollits en llarga estada	82	73	84	108	31,71
<b>SAH</b>					
Homes atesos presencialment	137	99	113	137	0,00
Dones (parelles o exparelles) entrevistades	-	-	55	70	27,27
<b>ABITS</b>					
Atencions al carrer	23.833	26.660	29.379	28.623	20,10
Dones diferents ateses <sup>4</sup>	441	396	409	389	-11,79
Dones inserides laboralment amb contracte	-	-	119	135	13,45
<b>Tallers de prevenció per a adolescents i joves</b>					
Nombre d'hores	344	318	372	460	33,72
Nombre de tallers	86	74	85	77	-10,47
Participants	1.795	1.401	1.748	1.573	-12,37
•Nois	991	664	814	770	-22,30
•Noies	804	737	934	803	-0,12
<b>Circuit Barcelona Contra la Violència vers les Dones</b>					
Accions formatives adreçades a professionals	-	13	18	9	-30,77
Professionals formats	-	264	233	255	-3,41
<b>Acord Ciutadà per una Barcelona Lliure de Violència vers les Dones</b>					
Noves entitats adherides	16	21	48	52	225,00
Entitats adherides al final de l'any	537	558	606	658	22,53
Participants en les activitats	-	1.130	1.227	2.065	82,74

Notes: Els indicadors que no tenen disponible el valor del 2011, fan la comparaiva d'increment amb el primer valor disponible.

Els valors d'alguns indicadors s'han revisat al llarg del 2014, per la qual cosa poden no coincidir amb els valors publicats en memòries anteriors.

1. El 2013 es redefeixen les funcions del CIRD.

2. Les dades dels anys 2011 al 2013 corresponen als serveis EAD i SAN ja que encara no s'havia creat el SARA.

3. Dones diferents que han tingut expedient obert en algun moment de l'any.

4. Dones diferents que han tingut expedient obert al SAS.

## 2.3.4 Direcció del Programa de Salut

### MISSIÓ

La Direcció del Programa de Salut té com a missió vetllar per la qualitat de la salut de les persones residents a Barcelona i els i les visitants mitjançant el coneixement de l'estat de salut de la població i dels factors que la determinen; 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 als diferents estaments de salut de la ciutat.

### ENTORN

Durant el 2014, les qüestions d'entorn que han incidit en la millora de la salut a la nostra ciutat han estat:

- Seguiment del desplegament de la Instrucció CatSalut 10/2012, de 30 d'agost, d'accés a l'assistència de cobertura pública del CatSalut als ciutadans estrangers empadronats a Catalunya que no tenen la condició d'assegurats o beneficiaris del Sistema Nacional de Salut.
- Continuació del seguiment del desplegament del Conveni per a la Millora de la qualitat de la xarxa sanitària de la ciutat de Barcelona 2008-2015.

- Continuació del desplegament, iniciat el 2008, de la reordenació dels Serveis d'Urgències, seguint el model iniciat els darrers anys més adequat sobre la base de la proximitat territorial.

- Seguiment del Pla de Salut de Barcelona.

- L'Informe de Salut de la ciutat de Barcelona i dels districtes.

- La Mesura de Govern en Salut Sexual i reproductiva.

### RECURSOS

Pel que fa als recursos econòmics, la taula 2.3.4.1 presenta els valors de la liquidació del pressupost de la Direcció del Programa de Salut corresponent a 2014.

Pel que fa als recursos humans, la Direcció del Programa de Salut té una directora i dues tècniques polivalents en gestió i participació. De la gestió dels centres i serveis de salut pública de la ciutat se n'encarrega l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB). A més, la participació de l'Ajuntament en la Direcció del Consorci Sanitari de Barcelona també garanteix el seguiment de les decisions sobre les polítiques sanitàries generals que cal desenvolupar a la ciutat.

### ACTIVITAT

#### 1. Fomentar i vetllar per la salut de les persones

- L'informe *La Salut de Barcelona 2013*, elaborat per l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB) es va presentar amb un enfocament més orientat als resultats en salut, tenint en compte els entorns, el context econòmic i social, la participació de la ciutadania, els estils de vida i l'estat de salut. Aquest informe ha estat

Taula 2.3.4.1. Liquidació del pressupost  
Direcció del Programa de Salut, 2014

Capítol	Euros	%
Personal	172.107,27	0,80
Béns i serveis	143.885,49	0,67
Transferències corrents	20.988.400,36	98,06
Transferències de capital	100.000,00	0,47
<b>Total</b>	<b>21.404.393,12</b>	<b>100,00</b>

presentat a tots els consells de salut dels districtes i als grups de Salut, Drogodependència, Infància, Dona i Gent Gran del Consell Municipal de Benestar Social.

Seguint la línia de fer entenedora la informació de salut que arriba a la ciutadania, s'ha elaborat conjuntament amb l'Associació Lectura Fàcil, una versió d'aquests informes comprensible per a les persones no expertes en temes sanitaris. S'ha iniciat la presentació i difusió d'aquests informes als consells de salut dels districtes i s'ha incorporat als webs de l'Ajuntament i de l'ASPB.

- S'ha continuat impulsant i reforçant la participació, tant en els consells de salut dels districtes, com en els grups de Salut i Drogodependència del Consell Municipal de Benestar Social, des d'una òptica vinculada a les prioritats de salut de la ciutat assenyalades a l'informe de salut.

S'ha seguit donant recolzament a les estructures dels districtes per a la programació i metodologia de treball dels consells. Aquesta tasca s'ha fet conjuntament amb l'ASPB i el Consorci Sanitari de Barcelona (CSB).

- El projecte Districte Saludable, té com a objectiu canalitzar l'interès i la col·laboració entre institucions i entitats ciutadanes en favor de la millora de la salut del territori. S'ha elaborat conjuntament amb l'ASPB, el CSB, i els districtes. Un cop acabada l'experiència pilot amb quatre districtes, aquest any s'ha estès per arribar a sis districtes en total.

El projecte ha continuat la seva implantació al Districte de Sant Martí i s'ha estès durant el primer semestre als districtes de Sarrià-Sant Gervasi, Nou Barris i Gràcia, i s'ha completat així la fase de pilotatge. L'anàlisi de les dades, l'avaluació i les reflexions

aportades per la Comissió d'impuls del projecte (formada pels referents de salut dels districtes pilot, representants de l'Agència de Salut Pública de Barcelona i el Consorci Sanitari de Barcelona) han contribuït a estructurar la implantació als districtes de les Corts, Horta-Guinardó, Eixample i Sant Andreu. Aquests districtes estan en la fase d'identificació i classificació de les actuacions de salut.

- La Xarxa de Suport a les Famílies Cuidadores s'ha ampliat incorporant col·legis professionals i actualment inclou 20 organitzacions de diferent naturalesa que tenen en comú la voluntat de treballar conjuntament per a donar suport a les famílies que cuiden persones amb malalties.

Els objectius de treball s'han centrat enguany en la reflexió sobre els riscos per al benestar emocional i per la salut que suposa l'atenció i la cura d'un familiar malalt o dependent, així com la necessitat de millorar l'atenció i el suport que reben aquestes persones. A tal efecte, des de la Xarxa s'ha treballat per preparar la jornada de treball *I vostè com està?, orientacions per a l'atenció dels cuidadors familiars* que es realitzarà el proper 21 de gener de 2015.

- El Programa POIBA (Prevenió de l'Obesitat Infantil a Barcelona), impulsat per l'ASPB, es desplega des de fa dos anys en més de 100 escoles i treballa amb 4.000 nens i nenes de 3r i 4t de primària i les seves famílies. El programa, presentat públicament el 5 de maig en roda de premsa, ha evitat que el 36,7% dels nens i nenes participants progressin cap a la condició d'obesos.

- El 27 de març passat es va realitzar al Saló de Cent de l'Ajuntament de Barcelona l'acte de presentació de la iniciativa Barcelona, ciutat cardioprottegida, projecte promogut per

l'Associació Barcelona Salut, i que respon a la creixent sensibilitat pels casos d'aturada cardíaca sobtada.

S'està promovent la col·locació d'aparells desfibril·ladors en instal·lacions municipals (actualment a tots els centres esportius municipals, algunes estacions de metro i en algunes seus de districte) i farmàcies de la ciutat perquè estiguin a l'abast de la ciutadania. D'aquesta manera, s'està traçant el mapa de desfibril·ladors de la ciutat de Barcelona i redactant el projecte de prioritització per a l'ampliació d'aquesta xarxa.

A més a més, s'ha promogut una formació per a delegats de prevenció en ressuscitació cardíaca, així com també s'ha iniciat una campanya de tallers oberts a la ciutadania i dels quals s'ha fet promoció als diferents consells de salut de la ciutat de Barcelona.

- Arran del Reial Decret 16/2012 de 20 d'abril, sobre l'accés a la sanitat pública, la Conselleria de Salut va elaborar la instrucció del CATSalut 10/2012 de 30 d'agost, per tal de garantir l'accés a la cobertura pública a la ciutadania estrangera empadronada a Catalunya que no té condició d'assegurada o beneficiària del sistema Nacional de Salut. Per tal d'afrontar l'aplicació de la instrucció, el CATSalut ha establert diferents mecanismes d'informació per a l'atenció a les persones usuàries en aquest sentit.

Des de la Direcció del Programa de Salut i la Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, d'acord, i en molts casos conjuntament, amb el CATSalut, s'han seguit realitzant diverses accions de caràcter informatiu i d'acompanyament per assegurar, en la mesura del possible, l'atenció sanitària de les persones immigrades.

D'aquesta manera s'han realitzat sessions d'actualització en el marc del

Consell Municipal d'Immigració de Barcelona (CMIB), consell que aplega el gruix d'entitats d'immigrants i/o que treballen amb població immigrada, i sessions d'actualització i d'orientació i intercanvi amb la XESAJE (Xarxa d'Entitats Socials d'Assessorament Jurídic d'Estrangeria); també s'ha actualitzat la pàgina web de Nova Ciutadania de l'Ajuntament, que ha inclòs una secció sobre la targeta sanitària on hi ha la informació sobre els supòsits i tràmits per a l'obtenció de la targeta de manera didàctica. S'ha elaborat un calendari de sessions d'acollida a tots els districtes de Barcelona en les quals s'inclou la informació per a l'obtenció de la targeta sanitària i s'ha establert un mecanisme amb el CATSalut perquè aquells casos que no es poden resoldre, o que la instrucció no contempla, es puguin articular.

- Al barri de la Guineueta s'ha posat en marxa l'Espai Social en Salut Comunitària Guineueta, experiència pilot pionera a Barcelona, articulada pel treball conjunt de les associacions de veïns i veïnes, el CSB, l'ASPB, l'Institut Català de la Salut, el Districte i la Direcció del Programa de Salut.

En aquest espai s'hi desenvoluparà l'Escola de Salut per a gent gran, diferents sessions educatives per a la població en general, un programa educatiu per a pacients amb diabetis i educació prepart i postpart per a dones gestants, entre d'altres. A més a més, cada tres mesos es fa una avaluació de les necessitats de la població per poder adaptar la programació de les activitats que es desenvolupen a l'espai. El centre es va inaugurar el 9 de desembre passat i les activitats s'iniciaran durant el mes de febrer del 2015. Actualment està en fase de difusió i inscripció.

- Des de la Delegació de Salut, juntament amb la Regidoria de Dona i Drets

Civils i la Regidoria d'Adolescència i Joventut, s'ha impulsat una Mesura de Govern per promoure la salut sexual i reproductiva a la ciutat de Barcelona, en què es crea una taula transversal formada per representants d'àmbit institucional i d'iniciativa social, que coordinarà accions, mesures i línies estratègiques de promoció de la salut sexual i reproductiva. Anualment es fixaran les línies d'acció prioritària que donin resposta a les necessitats que s'hagin detectat a l'Informe de Salut de la ciutat.

- El Pla d'acció sobre Drogues de Barcelona 2013-2016, aprovat pel Plenari, és el document que recull les polítiques i actuacions de l'Ajuntament de Barcelona per prevenir i reduir el consum de drogues i els seus efectes negatius en les persones, les famílies i la societat. Enguany, s'ha adaptat el contingut del Pla a text de lectura fàcil per fer-lo més accessible al conjunt de la ciutadania, i s'ha començat a presentar als consells de salut de districte.
- S'ha fet el seguiment del desplegament del Conveni per a la Millora de la qualitat de la xarxa sanitària de la ciutat de Barcelona 2008-2015, amb el Consorci Sanitari de Barcelona. S'ha proposat un nou plantejament i una priorització dels equipaments sanitaris: centres d'atenció primària (CAP), centres sociosanitaris, de salut mental i hospitals. De les 37 actuacions previstes al conveni, 28 ja estan acabades i en funcionament, tres estan en curs i sis pendents i/o en estudi.
- A la ciutat de Barcelona són molts els col·lectius que treballen en els àmbits de la salut i el suport social i donen recolzament a tot un seguit de persones que, per raons i circumstàncies molt diverses, participen en aquest tipus d'entitats, hi col·laboren o hi busquen alguna mena d'assessorament, acompanyament o suport.

En aquest context, des de l'Ajuntament de Barcelona es planteja la necessitat de conèixer millor aquesta realitat social que cada cop agafa més força i rellevància a la ciutat, perquè s'entén que aquest coneixement permetrà oferir uns serveis i uns recursos més adequats a les seves necessitats i, alhora, continuar treballant en la seva promoció i dinamització. Per aquest motiu, des de la Direcció del Programa de Salut es va crear una base de dades d'aquestes entitats que està en contínua renovació i manteniment. Actualment es tenen registrades 550 entitats i institucions de l'àmbit de la salut amb les quals es té relació.

Durant aquest any s'ha treballat en més de 90 activitats amb entitats de salut, fent assessorament d'activitats, difusió de campanyes, gestions per accedir a un millor local i accions en xarxa amb altres entitats del sector.

- Una altra línia és el suport de projectes mitjançant les subvencions. Aquest any, s'han presentat un total de 121 projectes i se n'han subvencionat 77, que tracten diferents temes de malalties emergents, promoció de la participació i drogodependències, i que suposen un total de 195.000 euros.
- També s'han signat 26 convenis de col·laboració, per un import de 489.023 euros, amb les diferents entitats.
- Es continua treballant per sensibilitzar i informar la ciutadania dels avantatges de portar una vida saludable. S'han institucionalitzat les campanyes de sensibilització amb motiu dels dies internacionals del càncer de mama, de la diabetis i la sida, amb l'organització de diferents actes de caire institucional i amb la il·luminació de la façana de l'Ajuntament. També s'ha facilitat la instal·lació de

carpes o altres elements a la via pública amb motiu del Dia Mundial de la Prevenció del Càncer de Pell, col·lecta contra el càncer, Dia Mundial Contra l'Esclerosi Lateral Amiotròfica, Dia Mundial del Cor, Dia Mundial de les Malalties Rares i Dia de l'Orgull Gai.

S'ha continuat donant suport a les entitats que donen assistència i treballen a l'entorn de la sida i el VIH i a la campanya institucional que s'organitza cada any al voltant del Dia Internacional de la Sida. També s'ha donat suport a la Fundació Lluita contra la Sida i a la campanya Barcelona dona la cara per la Sida, i a la que serà la cinquena gala benèfica per recaptar fons per a projectes de recerca.

Del 17 al 24 de gener es va celebrar la I Marató de Sang 2.0 de Catalunya. L'objectiu, a part de la recollida de sang, va ser la difusió entre la ciutadania de la necessitat diària de donar sang. Ambdós objectius van ser superats amb escreix.

Per segon any, i coincidint amb la Diada de Sant Jordi, s'ha celebrat una campanya de donació de sang a les biblioteques de Barcelona; n'hi ha participat una de cada districte de la ciutat. La campanya s'ha promogut amb l'eslògan "Et donaré la meua sang, et donaré vida".

## 2. Garantir la protecció de la salut pública com a autoritat sanitària

L'Agència de Salut Pública de Barcelona ha desplegat el Pla Estratègic que permetrà oferir a la ciutadania uns serveis de salut pública de qualitat, de referència, sostenibles, amb retorn i més vinculats amb els serveis socials i sanitaris.

En relació amb els programes de vigilància i control alimentari i de vigilància i control de plagues que du a terme l'Agència de Salut Pública, s'ha iniciat la presentació a tots els consells de salut dels

districtes per apropar aquesta dimensió de la salut pública a la ciutadania.

En aquesta línia, destaca per exemple, el Programa de Vigilància d'Al·lèrgies Alimentàries als Menjadors Escolars (VAIAME). Aquest any 2014 s'ha iniciat la segona fase, que té l'objectiu de promoure la implantació del Pla de Control d'Al·lèrgens.

## 3. La salut present a totes les polítiques

- El Premi Ignasi Fina de Salut Laboral 2014 es va lliurar el dia 6 d'octubre. Enguany el Consell Assessor de Salut Laboral, que exerceix de jurat, ha considerat com a temes preferents els treballs enfocats a la prevenció de riscos psicosocials i dels accidents laborals, especialment en el marc de les petites i/o mitjanes empreses. En aquesta desena edició del premi és rellevant ressaltar que s'han presentat 16 treballs de diferents sectors: tercer sector, les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC), arquitectura, hosteleria, nàutica i agents socials.

En la celebració de l'acte de lliurament de premis, es va fer un recorregut dels 10 anys del premi destacant la seva importància pel que fa a la promoció de la salut laboral a la ciutat.

- Enquadrat en les polítiques de salut impulsades per l'Organització Mundial de la Salut (OMS), l'Ajuntament de Barcelona adopta el compromís de ser una organització exemplificadora també en tant que empresa i ha apostat per posar a l'abast de tots els seus empleats i empleades opcions afavoridores de la salut, mitjançant el Programa Ajuntament Organització Promotora de la Salut. En aquest sentit, es desenvolupen dos projectes: Escales actives, que enguany ha ampliat el nombre d'escales retolades amb missatges saludables fins a arribar a 41 escales de diferents



dependències municipals, i Office saludable, del qual també s'ha ampliat el nombre d'adhesions fins als 34 que actualment compten amb cartelleres i estovalles amb missatges saludables. Actualment s'està procedint a l'ampliació i revisió de la retolació de les escales, així com a l'ampliació de cartelleres i estovalles dels *offices*.

Seguint en la línia de difondre missatges saludables entre els treballadors i treballadores de l'Ajuntament, aquest any s'ha confeccionat un material didàctic per incorporar-lo als *offices*, i a un espai d'intranet creat per a l'ocasió. Aquest material servirà de recolzament al material que actualment ja apareix i s'està incorporant al Butlletí *Mes a mes*.

- Barcelona ha estat a la cita anual de la Xarxa de Ciutats Saludables europees promoguda per l'OMS, que enguany ha tingut lloc a Atenes (Grècia). El grup Healthy Cities de l'OMS-Europa dona suport als 53 estats membres de la Regió Europea de l'OMS.

- S'està treballant en col·laboració amb l'Hospital de la Vall d'Hebron i l'Institut Barcelona Esports en una experiència pilot del Programa Territorial de Rehabilitació Cardíaca al poliesportiu Can Dragó (fase II).

- S'està impulsant l'experiència pilot Abordatge Integral de l'Envel·liment Actiu i Saludable. El programa dissenya els mecanismes i instruments necessaris perquè els i les professionals dels sistemes de serveis socials i sanitari puguin definir plans d'atenció individualitzats de manera integral, cobrint així totes les necessitats de la persona al seu domicili i garantint la millor resposta a noves necessitats.

L'objectiu general del programa és garantir l'accessibilitat, les intervencions integrals i la continuïtat de les

atencions sanitàries i socials a les persones grans que necessiten atenció amb la finalitat que visquin a la comunitat al màxim de temps i amb les millors condicions; això genera, com a element cabdal en la seva aplicació, serveis de proximitat territorial.

S'està realitzant una experiència pilot del projecte en dos barris de la ciutat (Nova Esquerra de l'Eixample i Besòs) amb la finalitat de validar la metodologia d'intervenció i poder estendre'l a la resta de la ciutat. Aquests dos barris han estat escollits perquè presenten característiques sociodemogràfiques diferents, diversos proveïdors de serveis sanitaris i centres de segon nivell (hospitals, centres sociosanitaris) diferents.

D'altra banda, s'ha creat un grup d'informació per dissenyar un sistema que permeti que els i les professionals d'ambdós sistemes puguin accedir a la mateixa informació sobre les persones ateses, evitant així duplicitats i buits en la informació.

Finalment, es treballa en el disseny de tres itineraris sociosanitaris: atenció domiciliària integral, procés de sortida d'un centre hospitalari o sociosanitari i procés d'entrada a un centre hospitalari o sociosanitari.

- “Baixem al carrer” és un programa que lluita contra la soledat i l'aïllament de les persones grans que troben barreres arquitectòniques a l'hora de sortir de casa o bé de persones que, tot i que poden sortir de casa perquè viuen en una planta baixa, pateixen una situació d'aïllament social a causa de dificultats de mobilitat dins del barri. La detecció de casos es fa des dels recursos (serveis i entitats) que estan en contacte amb la població potencialment diana en el programa. Per tant, hi tenen un paper important els recursos socials o sanitaris que accedeixen als domicilis.

Aquest any 2014, el programa s'ha ampliat als barris del Besòs i la Nova Esquerra de l'Eixample.

- En la línia d'incorporar la salut en les polítiques públiques de l'Ajuntament, s'està treballant de manera transversal amb els diferents plans i programes municipals: Pla per a la igualtat d'oportunitats real i efectiva entre dones i homes; Pla de les Persones Grans; Pla per a la Infància; Pla d'Adolescència i Joventut; Pla de Família; Pla LGTB; Pla per a la Inclusió Social; Pla d'Immigració; Pla de Mobilitat; Pla del Poble Gitano; Pla Estratègic de l'Esport; Programa ÀBITS; Pla Estratègic de Mercats; Pla de prevenció i seguretat; Programa d'Abordatge Integral de l'Envel·liment Saludable als barris, entre d'altres.

S'ha actualitzat també el marc de col·laboració establert amb la xarxa de biblioteques, per incorporar accions relacionades amb la salut en la seva programació (xerrades, contacontes...).

#### 4. Barcelona, un referent en serveis de salut, recerca i innovació

Barcelona, un referent en serveis de salut, recerca i innovació, es consolida com a capital de congressos relacionats amb les ciències de la salut. Més del 30% dels congressos i jornades que es fan a la ciutat són d'aquesta temàtica.

Des de la Direcció del Programa de Salut s'ha facilitat i/o donat suport a més de 70 actes, jornades i congressos relacionats amb la salut al llarg de l'any 2014.

#### ACTUACIONS I ESDEVENIMENTS RELLEVANTS

De les actuacions realitzades al llarg del 2014, destaquen:

- L'aprovació de la Mesura de Govern per promoure la salut sexual i reproductiva a la ciutat de Barcelona, amb la constitució d'una taula amb entitats i institucions que treballen el tema en l'àmbit de la ciutat.
- La presentació del projecte Barcelona, ciutat cardioprottegida.
- La celebració dels 10 anys del Premi Ignasi Fina de Salut Laboral.
- L'elaboració d'un cercador interactiu de projectes i actuacions en salut al territori.
- La inauguració de l'Espai Social de Salut Comunitària Guineueta.
- L'acord institucional per la interoperabilitat de les dades socials i sanitàries entre tots dos sistemes.

#### REPTES DE FUTUR PER AL 2015

Els principals reptes de la Direcció del Programa de Salut per al 2015 són:

- Enfortir les relacions amb i entre les diferents entitats i institucions i orientar la seva capacitat d'acció cap a objectius compartits de salut a la ciutat i per a la ciutat.
- Desplegar el programa Districte Saludable amb la jornada "Districtes Saludables" i el Banc de recursos de projectes i pràctiques saludables a la ciutat.
- Fer el seguiment del programa Ajuntament Organització Promotora de la Salut.

- Fer el seguiment i l'avaluació del projecte Envel·liment Saludable, i estendre'l a la resta de territoris.
- Estendre la sensibilització i la formació municipal i ciutadana en relació amb les pràctiques de ressuscitació cardíaca.
- Elaborar l'estratègia de Salut Mental de Barcelona.
- Desenvolupar la Mesura de Govern: Estratègia de Salut afectiva, sexual i reproductiva.

**Pilar Solanes Salses**  
Directora del Programa de Salut

## 2.3.5 Direcció del Programa de Temps i Qualitat de Vida

### MISSIÓ

L'Ajuntament de Barcelona entén la gestió del temps com un dret de ciutadania i, per aquest motiu, la Direcció del Programa de Temps i Qualitat de Vida té com a missió promoure canvis en l'organització social que satisfacin les necessitats de la gestió de la vida quotidiana, i donar solucions que millorin la qualitat de vida i defineixin Barcelona com una ciutat socialment innovadora.

### ENTORN

L'any 2010, el Consell d'Europa va aprovar la Resolució 313/2010 i la Recomanació 295/2010, vinculades a les polítiques locals del temps. En aquesta Recomanació adreçada al Comitè de Ministres, el Consell d'Europa convidava els Estats membres a impulsar diverses actuacions vinculades a les polítiques d'usos del temps. Finalment, el Congrés va demanar al Comitè de Ministres del Consell d'Europa que considerés el temps com un dret i que convidés els organismes pertinents del Consell, especialment aquells que tracten sobre la igualtat de gènere i la cohesió social, a encarar polítiques de temps de manera explícita i a incorporar la gestió del temps a les seves activitats, juntament amb els conceptes de benestar i qualitat de vida temporal, promovent l'impuls dels anomenats drets de tercera generació.

L'Ajuntament de Barcelona, des de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports, treballa des del primer moment de l'aprovació de la resolució per ampliar i promocionar canvis en l'organització social per tal que la ciutadania millori la seva qualitat de vida. Per aquest motiu, durant tot aquest mandat s'ha treballat per poder impulsar un Pacte del Temps que faci d'element aglutinador de les polítiques locals de temps. Aquest 2014 ha finalitzat el procés de participació per l'elaboració del Pacte del Temps i la seva presentació pública, així com la

promoció perquè els diferents agents s'hi adhereixin.

L'Ajuntament de Barcelona ha donat suport a la iniciativa de Nacions Unides d'aprofitar el 20è aniversari de la proclamació de l'Any Internacional de la Família, que s'ha celebrat el 2014, per resituar les famílies i les seves necessitats al centre de l'atenció pública. El calendari d'activitats proposat per l'Ajuntament ha contemplat tres eixos estratègics: la conciliació de la vida personal, familiar i laboral; la lluita contra la pobresa i l'exclusió, i la solidaritat entre generacions. Barcelona és Família ha estat l'aposta de l'Ajuntament de Barcelona per recolzar aquesta iniciativa.

### RECURSOS

Pel que fa als recursos econòmics, la Direcció del Programa de Temps i Qualitat de Vida ha disposat d'un pressupost de 979.095,64 euros. El seu desglossament apareix a la taula 2.3.5.1.

L'equip humà del Programa de Temps i Qualitat de Vida ha estat format per quatre professionals, tres dels quals són dones.

**Taula 2.3.5.1. Liquidació del pressupost**  
Direcció del Programa de Temps i Qualitat de Vida, 2014

Capítol	Euros	%
Personal	281.149,28	28,72
Béns i serveis	603.414,36	61,63
Transferències corrents	94.532,00	9,66
<b>Total</b>	<b>979.095,64</b>	<b>100,00</b>

### ACTIVITAT

La Direcció del Programa de Temps i Qualitat de Vida inclou intervencions en polítiques socialment innovadores ja que són uns serveis pioners en una ad-

ministració pública local. Aquest any, a més a més, s'ha coordinat la celebració del 20è aniversari de la proclamació per part de l'ONU de l'Any de la Família.

Els serveis de la Direcció s'ofereixen des de quatre àmbits de treball:

1. L'impuls de programes d'intervenció en la vida quotidiana.
2. La concertació amb agents econòmics i socials de la ciutat amb l'impuls i dinamització de la Xarxa d'Empreses en Nous Usos Socials del Temps (NUST).
3. L'impuls d'accions en el temps per a la comunitat: els bancs del temps i altres formes de col·laboració amb la comunitat.
4. La sensibilització a través del portal i l'edició d'estudis de diagnòsi, així com dels dossiers del temps i l'elaboració del Pacte del Temps.

### 1. Programes d'intervenció en la vida quotidiana

#### • Programa Temps de barri, temps per tu

El projecte Temps de barri, temps per tu és un servei per fomentar la conciliació de la vida laboral, familiar i personal de les famílies cuidadores de persones amb discapacitat o dependència, que ofereix el Programa de Temps i Qualitat de Vida de la Regidoria de Família, Infància, Usos del Temps i Discapacitats, i els diversos districtes de la ciutat.

El projecte té tres línies d'actuació en funció dels beneficiaris a qui es dirigeix:

- Temps de barri, temps per tu per a famílies d'infants amb discapacitat.
- Temps de barri, temps per tu per a famílies cuidadores de persones amb dependència.

- Temps de barri, temps per a joves i adults amb discapacitat.

Permet a les famílies cuidadores disposar de temps personal, mentre els infants i joves amb discapacitat i persones amb dependència participen en activitats lúdiques de qualitat i adequades a les seves necessitats, desenvolupades en equipaments públics del territori.

El projecte ofereix:

- Activitats per a infants amb discapacitat de 4 a 18 anys els dissabtes, en període setmanal o quinzenal, durant tres hores.
- Activitats per a persones amb dependència, els dissabtes setmanalment durant set hores o dies inter-setmanals durant tres hores.
- Activitats per a joves i/o adults amb discapacitat, els dissabtes, cada quinze dies, durant tres o quatre hores.

Durant l'any 2014, cal destacar:

- El servei Temps de barri, temps per tu per a famílies amb infants amb discapacitat ha estat present als deu districtes de la ciutat, en 13 equipaments públics.
- El servei Temps de barri, temps per tu per a famílies cuidadores de persones amb dependència s'ha desenvolupat en tres districtes de la ciutat. Durant el 2013 es va definir de nou el servei i s'ha concentrat en tres territoris: Sant Martí, Sant Andreu i Eixample. El servei corresponent a Sant Martí està ubicat i vinculat al Centre de Serveis Socials (CSS) del Poble Nou i es realitza conjuntament amb el grup de suport a les persones cuidadores impulsat pel centre.

Els serveis que es realitzen al Centre de Dia Casa Bloc de Sant Andreu i al Centre de Dia Fort Pienc de l'Eixam-

ple ofereixen la possibilitat d'ampliar el servei servint àpats i oferint, per tant, un horari de 9.30 a 16.30 hores. Totes les persones usuàries dels dos serveis han gaudit d'aquest horari.

- El servei Temps de barri, temps per tu per a joves i adults amb discapacitat s'ha incrementat aquest 2014 i està present en cinc districtes (Horta-Guinardó, Sant Martí, Gràcia, les Corts i Sants-Montjuïc). Aquest any també ha augmentat en un districte més el servei en períodes de vacan-

ces. Durant l'estiu (primera quinzena de juliol) s'ha ofert el servei a Horta-Guinardó i, per Nadal, el servei ha estat present a Horta-Guinardó i les Corts.

#### • De Deuauna

Aquest és un programa d'intervenció per a joves en el seu temps lliure desocupat, que tenen entre 16 i 25 anys i en risc d'exclusió social, amb l'objectiu d'oferir un espai estable de formació i creixement personal que permeti la reflexió i l'aprenentatge sobre les capacitats, les habilitats, els interessos i les aptituds d'un mateix. Es proposa ajudar a superar limitacions i afavorir la implicació dels joves desocupats en el seu itinerari formatiu i/o laboral.

El novembre del 2012 es va iniciar el projecte, com a pilot, amb 30 places a l'Espai Jove Les Basses, adreçat als joves del districte de Nou Barris que en aquells moments estaven desconectats del sistema educatiu, no havien finalitzat l'etapa formativa i encara no s'havien pogut incorporar al món laboral.

Els agents participants van ser l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports (Programa de Temps i Qualitat de Vida i Programa de Joves), el Districte de Nou Barris (Direcció de Serveis a les Persones i l'Espai Jove Les Basses), a més dels Serveis Socials i del Consorci d'Educació en coordinació amb els serveis de Barcelona Activa.

Durant el curs 2013-2014 s'ha continuat el programa amb el mateix format. S'han atès 42 joves, 32 dels quals van iniciar el programa. D'aquests, 18 es van connectar a itineraris formatius: Programes de Qualificació Professional Inicial (PQPI) (4), Joves per l'Ocupació (3), Curs de Formació Ocupacional (1) i 10 Preinscripcions a (PFI/CFGM/Escola d'adults); dos joves es van insereir laboralment; 11 joves es van donar de baixa i un jove no va complir l'objectiu.

**Taula 2.3.5.2. Programa Temps de barri, temps per tu**  
Direcció del Programa de Temps i Qualitat de Vida, 2014

	2013	2014	% d'increment
<b>Famílies amb infants amb discapacitat</b>			
Famílies ateses	125	138	10,40
Cobertura trimestral	82,40%	84,39%	2,42
Assistència dels participants	57,00%	70,00%	22,81
Serveis oberts	13	17	30,77
Districtes amb servei	10	10	0,00
Hores ofertes d'activitat	1.055	1.225	16,11
<b>Famílies cuidadores de persones amb dependència</b>			
Famílies ateses	21	23	9,52
Cobertura trimestral	53,00%	66,56%	25,58
Assistència dels participants	86,60%	82,35%	-4,91
Serveis oberts	4	3	-25,00
Districtes amb servei	4	3	-25,00
Hores ofertes d'activitat	366	556	51,91
<b>Joves i adults amb diversitat funcional</b>			
Serveis oberts	8	9	12,50
Serveis en períodes de vacances (estiu i Nadal)	2	3	50,00
Participants	27	39	44,44
Serveis de cap de setmana (curs escolar)	6	7	16,67
Participants	57	64	12,28
Hores ofertes d'activitat	430,5	511,0	18,70

El curs 2014-15 s'ofereix per tercera vegada el programa, i des de l'octubre d'aquest any s'han atès 51 joves. En aquests moments participen 12 joves en el programa.

D'aquest tercer curs del Programa De Deuauna, en destacaríem la consolidació com a servei amb una nova línia estratègica basada en l'aprofitament dels recursos existents en l'àmbit laboral i formatiu del territori, tant de districte com de ciutat. Aquesta nova línia permet al programa ser més sostenible atès que rendibilitza al màxim tots els recursos existents i en possibilita el contacte, coneixement i ús.

## 2. La concertació amb agents econòmics i socials

### • Xarxa d'Empreses en Nous Usos Socials del Temps (NUST)

La Xarxa d'Empreses NUST és una iniciativa impulsada conjuntament per l'Ajuntament de Barcelona i empreses compromeses amb la tasca de facilitar una millor gestió del temps i la conciliació de la vida laboral, familiar i personal.

Pertànyer a la Xarxa NUST vol dir compartir coneixements i impulsar mesures per incrementar la satisfacció, motivació i qualitat de vida dels treballadors i treballadores, alhora que s'aconsegueixen beneficis per a l'empresa.

La creació del Grup Motor (GM) el 2013, compost per 15 empreses membres, ha estat clau per activar i mantenir la Xarxa activa. Cada membre representa la Xarxa en diferents espais, com per exemple l'Acord Ciutadà del qual es forma part des d'aquest any 2014.

Dues persones del GM en representació de la Xarxa han assistit a la jornada organitzada per la Confederation of Family Organisations in the European Union (COFACE), a Hèlsinki. La presència en di-

ferents mitjans de comunicació, com ara premsa escrita, ha estat una constant durant l'Any Internacional de la Família.

D'altra banda, s'ha donat un impuls per visualitzar les bones pràctiques de les empreses a la pàgina web: s'ha realitzat una actualització i també s'ha creat un nou espai on poder consultar els conceptes i definicions sobre les diferents mesures de conciliació que poden adoptar les empreses.

S'ha realitzat la Jornada Anual Família i Treball: reptes per a l'equilibri i, a més a més, les empreses han participat en tres tallers temàtics: un sobre Comunicació i Màrqueting intern ("Com millorar la valoració de les mesures de conciliació i usos del temps"); un altre sobre la Responsabilitat Social Corporativa (RSC) ("Diàleg: Conciliació de la vida personal i laboral, cost o inversió?"); i finalment un sobre les implicacions jurídiques del teletreball.

El nombre d'empreses que formaven part de la Xarxa al final de l'any 2014 era de 92, de les quals, nou han estat noves incorporacions.

### • Tercera Edició del Premi Barcelona Empresa Innovadora en Conciliació i Temps

El Premi Barcelona Empresa Innovadora en Conciliació i Temps pretén reconèixer les bones pràctiques de les empreses que afavoreixen la gestió del temps i la conciliació de les persones que treballen en la seva organització.

L'any 2014 s'han presentat 16 propostes en les tres modalitats del premi: empreses de menys de 10 treballadors/es, amb menys de 50 treballadors/es i empreses de més de 50 treballadors/es. El Jurat ha valorat totes les propostes i ha destacat que totes les bones pràctiques són de molta qualitat i proposa fer-les visibles com a empreses participants al Premi.

### • Xarxa de Ciutats Europees en Usos del Temps

La Xarxa de Ciutats Europees en Usos del Temps té com a objectiu treballar i intercanviar experiències, estratègies i processos en l'aplicació de mesures i polítiques del temps. Els entorns urbans estan experimentant canvis que afecten les seves poblacions i un dels més importants és la diversificació dels horaris laborals, que també comporta modificacions en els serveis.

Formen part de la Xarxa 35 governs locals i regionals de França, Itàlia i Espanya. Barcelona forma part del Grup Motor.

La secretaria tècnica va passar a ser coordinada per Tempo Territorial, organització de França que aglutina nombroses ciutats franceses, a partir del dia 6 de desembre de 2013. El mes de juny del 2014 es va celebrar la reunió anual a Familistère de Guise (França). En destaca l'impuls que es vol donar a la Xarxa a nivell europeu per donar visibilitat i treballar conjuntament entre totes les ciutats participants per elaborar una guia de bones pràctiques que cada ciutat implementa en el seu territori.

### • Projectes pilot de comerç i mercat

#### – Projecte pilot de comerç de Sant Andreu:

El Districte de Sant Andreu en col·laboració amb el Programa de Temps i Qualitat de Vida està treballant en el projecte "Com conciliar les necessitats de la ciutadania amb les dels comerciants i treballadors del comerç?"

Aquest projecte té per objectiu treballar conjuntament amb els comerciants de Sant Andreu en l'anàlisi de la situació del petit comerç i avançar en la valoració de solucions possibles per crear sinergies amb l'entorn que alhora millorin la conciliació de les necessitats de la ciutadania i dels comerciants.

S'ha elaborat una diagnosi on han participat diferents agents, des dels responsables polítics i tècnics del districte fins als representats de les associacions i entitats comercials del barri. A partir d'un taller de treball, es van recollir les necessitats i propostes d'accions a desenvolupar. Una de les propostes va ser organitzar uns espais de jocs infantils dins de la campanya de Nadal amb el lema "Temps per jugar a Sant Andreu" i "A Sant Andreu cuinem en família" al mercat de Sant Andreu, en el marc de l'Any Internacional de la Família. Actualment estem en procés d'avaluació per continuar treballant en altres accions possibles de formació per als comerciants i d'altres campanyes per conciliar el temps de comprar i el temps per jugar.

#### – Projecte pilot del Mercat de la Guineueta:

Aquest projecte, amb la col·laboració del Programa Temps i Qualitat de Vida, l'Institut Municipal de Mercats, els concessionaris del Mercat de la Guineueta i el Districte de Nou Barris, intenta dinamitzar les noves instal·lacions del mercat de la Guineueta després d'una reforma dels espais interior i exterior i vol donar a conèixer l'espai polivalent a tots els veïns i veïnes del barri, oferint una zona de joc per a infants mentre els pares i les mares compren al mercat.

Durant l'any 2014, l'activitat ha estat adreçada a infants d'entre tres i 12 anys amb el lema "A Nou Barris cuinem en família", amb propostes mensuals de menús adequats a cada època de l'any. Es pretén complir els objectius següents:

- Dinamitzar el mercat de manera que els infants puguin aprendre a cuinar en un espai dins del mercat mentre els pares i mares compren.
- Fer possible la conciliació de la vida familiar dins el marc de l'Any Internacional de la Família.



- Fomentar l'intercanvi i coneixement de la diversitat de la cuina en els nens i les nenes.

- Educar i divertir els infants en un espai de manera segura, creativa i inclusiva on cadascun dels participants pugui gaudir de les activitats lúdiques i educatives.

### 3. Programes de temps per/amb la comunitat

#### • Xarxa de Bancs del Temps

Són una iniciativa comunitària d'intercanvi de temps, habilitats, serveis i aju-

da de forma gratuïta entre els veïns i veïnes del barri. El banc del temps fomenta la confiança, l'amistat, la solidaritat i el coneixement entre persones que viuen en el mateix barri.

La Xarxa de Bancs del Temps és un projecte promogut per la Direcció del Programa de Temps i Qualitat de Vida, conjuntament amb els districtes de la ciutat i l'Associació Salut i Família, mitjançant un conveni de col·laboració, i amb la implicació de diverses entitats veïnals i agents socials de cada territori. Al final del 2014, existeixen 18 Bancs del Temps en funcionament als 10 districtes de la ciutat.

135

Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports

Memòria 2014

Direcció Executiva  
de Qualitat de Vida  
i Igualtat

#### Taula 2.3.5.3. Bancs del Temps. Persones inscrites

Direcció del Programa de Temps i Qualitat de Vida, 2014

Districte	Bancs del Temps	2013	2014 <sup>2</sup>	% d'increment
Ciutat Vella	Banc del Temps el Raval	43	62	44,19
	Banc del Temps Barceloneta	144	146	1,39
Eixample	Banc del Temps Sagrada Família	180	120	-33,33
	Banc del Temps Dreta Eixample i Fort Pienc	15	46	206,67
Sants	Banc del Temps Sants	130	172	32,31
Les Corts	Banc Solidari i de Serveis Gratuïts Riera Blanca <sup>1</sup>	-	-	-
Sarrià-Sant Gervasi	Banc del Temps Sarrià	149	150	0,67
Gràcia	Banc del Temps Gràcia	302	292	-3,31
Horta-Guinardó	Banc del Temps Can Baró	78	60	-23,08
	Banc del Temps Horta	6	9	50,00
	Intercanvi Xarxa Coneixements el Carmel <sup>1</sup>	-	-	-
Nou Barris	Intercanvi Xarxa Coneixements Roquetes <sup>1</sup>	-	-	-
Sant Andreu	Banc del Temps Ciutat Meridiana	-	6	-
	Banc del Temps Bon Pastor	226	222	-1,77
	Banc del Temps Trinitat Vella	42	55	30,95
	Banc del Temps La Sagrera es Mou <sup>1</sup>	-	-	-
Sant Martí	Banc del Temps Sant Martí-el Clot	231	232	0,43
	Banc del Temps el Poblenou	55	59	7,27
	Banc del Temps la Verneda	21	27	28,57
	Intercanvi Xarxa Coneixements Sant Martí <sup>1</sup>	-	-	-
<b>Total</b>		<b>1.622</b>	<b>1.658</b>	<b>2,22</b>

1. No pertany a la Xarxa de Bancs del Temps coordinats per Salut i Família. Sense dades de persones inscrites.

2. Els valors del 2014 corresponen a la mitjana anual.

De l'any 2014 destaquem:

- El projecte de Bancs del Temps ha diversificat la seva oferta mitjançant l'organització de mercats d'intercanvi de segona mà i de puces (moneda). Enguany, cinc Bancs del Temps (Bon Pastor, Gràcia, Trinitat Vella i Sagrada Família, Dreta Eixample i Fort Pienc) han col·laborat amb la xarxa del projecte europeu "Renova la teva roba" i un dels Bancs del Temps, organitza cada mes, al barri de Can Baró, un mercat d'intercanvi.
- La Jornada Internacional dels Bancs del Temps, que cada any s'organitza a la ciutat, ha comptat en l'edició 2014 amb una assistència de 46 persones a les ponències, 30 persones als tallers i 18 en la visita cultural.
- El projecte de Bancs del Temps ha continuat la seva implementació també en comunitats educatives de la ciutat. Aquestes iniciatives d'intercanvi de béns i serveis estan vinculades a la Xarxa de Bancs del Temps coordinades per Salut i Família. Destaquem la continuïtat del Banc del Temps de l'Escola Encants, que es va iniciar durant l'any 2013 (33 inscrits), i el Banc del Temps de la Universitat de Barcelona, també iniciada durant l'any 2013, que durant aquest 2014 s'han consolidat i han augmentat el nombre de persones inscrites (250 inscrits).
- Destaquem la creació del primer Banc del Temps del districte de Nou

Barris. El 23 d'abril, diada de Sant Jordi, es va inaugurar el Banc del Temps de Ciutat Meridiana, que durant el darrer semestre del 2014 s'ha anat consolidant lentament i moderadament.

#### 4. Sensibilització

La sensibilització té un paper protagonista per tal de donar a conèixer i implicar la ciutadania en aquest programa.

- **Web: Portal Usos del Temps** (<http://w110.bcn.cat/portal/site/UsosDelTemps>)

S'ha estructurat en dues àrees:

– **Usos del Temps.** Mostra els projectes que la Direcció del Programa de Temps i Qualitat de Vida i d'altres departaments de l'Ajuntament desenvolupen relacionats amb l'ús del temps i amb la intenció d'incidir en la vida diària de les persones.

Durant l'any 2014, s'ha continuat ampliant i configurant nous continguts; destaca el recull de bones pràctiques realitzades per les empreses pertanyents a la Xarxa d'Empreses Nust.

– **Laboratori del Temps (LabTemps).** És un banc de recursos amb documents, enllaços i notícies elaborats per institucions d'àmbit nacional i internacional que aporten informació sobre l'evolució de les polítiques del temps i sobre la conciliació de la vida laboral, familiar i personal.

#### Taula 2.3.5.4. Web

Direcció del Programa de Temps i Qualitat de Vida, 2014

	2013	2014	% d'increment
Visites	79.147	128.377	62,20
Visitants	27.929	43.243	54,83
Mitjana de visites per visitant	2,83	3,00	6,01
Pàgines visualitzades	364.119	678.899	86,45

## • Dossiers del Temps

La col·lecció Dossiers del Temps pretén incitar el debat sobre les diferents dimensions del temps i divulgar els nous conceptes sobre aquest tema. Tracta àmbits transversals que afecten els usos del temps de la ciutadania.

Durant el 2014 es van fer les presentacions públiques dels dossiers:

– *Temps i gent gran*. Hi van intervenir l'autora de l'estudi, Gabriela del Valle Gómez; Asunción Roset, Comissionada de Gent Gran de l'Ajuntament de Barcelona, i Fabián Mohedano, impulsor de la reforma horària a Catalunya.

– *Hàbitat i temps per a la convivència*. Va tenir lloc a l'Espai Avinyó el dia 27 de maig, i va anar a càrrec de les arquitectes Pilar Garcia Almirall i Adriana Ciocchetto, i la sociòloga urbana Blanca Gutiérrez, autores d'aquest estudi.

– Al llarg del 2014 s'ha elaborat el dossier *Temps de créixer, temps per créixer* i la seva producció i presentació pública es farà al llarg del 2015. Per aquest mateix any també es preveu l'elaboració d'un dossier vinculat al temps comunitari.

## ACTUACIONS I ESDEVENIMENTS RELLEVANTS

### Pacte del Temps

El Pacte del Temps és un acord de l'Ajuntament de Barcelona amb les entitats, associacions, organitzacions socials i econòmiques i la ciutadania per construir conjuntament una ciutat que promogui la qualitat de vida i la conciliació de la vida personal, familiar i laboral, a través d'una millor gestió del temps.

El pacte recull també actuacions dirigides a sectors concrets de població

com les persones amb discapacitats; foment de l'economia socialment responsable; adequació dels horaris dels serveis socials, culturals i esportius de proximitat o les xarxes d'intercanvis de coneixements, béns i serveis entre ciutadans.

Després d'un procés participatiu realitzat l'any 2013, durant el primer semestre del 2014 es va fer un retorn de les aportacions recollides i la validació de les 10 propostes prioritzades per al bienni 2014-2015 amb les 141 entitats i col·lectius participants en el procés. Es va constituir un grup impulsor del pacte format per entitats i agents econòmics i socials de la ciutat i es va comptar amb la participació de persones representants de PIMEC, Foment del Treball, Cambra de Comerç, CCOO, UGT, FAPAC, Consell de Ciutat, FAVB, Iniciativa per la Reforma Horària i Taula del Tercer Sector. L'acte de presentació pública i adhesió es va fer al juny, al Born Centre Cultural, amb més de 250 assistents.

Al final del 2014 compta amb l'adhesió de més de 200 entitats i/o persones a títol individual.

S'ha creat un web específic on es pot consultar la informació relacionada i fer el seguiment de les diferents actuacions recollides en els objectius del Pacte del Temps. Per a l'any 2015, es preveu la creació de seccions on fer visibles les actuacions relacionades amb els usos del temps de les entitats adherides i on es difondran noves experiències.

### Any Internacional de la Família

Barcelona és família ha estat una celebració i una reflexió. Es van proposar trobades, diàlegs i activitats al voltant de vuit valors (diàleg, cooperació, educació, coresponsabilitat, aprenentatge, confiança, cura i solidaritat). Alhora es van realitzar un seguit d'accions específiques per gaudir de la família:

- S'ha endegat una pàgina web per consultar tota la informació relacionada amb la celebració de l'any, amb continguts relacionats, notícies i activitats organitzades per l'Ajuntament mateix o per entitats i associacions i altres agents socials de la ciutat.
- Amb la col·laboració de diferents entitats i col·lectius de la ciutat, s'han editat sis vídeos al voltant dels vuit valors del projecte. La proposta centra l'atenció en els valors que garanteixen la responsabilitat, l'aprenentatge, l'educació, la cura i la confiança dins de la família i, dins la nostra societat, el diàleg, la cooperació i la solidaritat. Els col·lectius participants han estat: Castellers de Barcelona, representant el valor de la confiança; Bombers de Barcelona, la cura; Mercats de Barcelona, la coresponsabilitat; Carrer Joan Blanques, per les festes de Gràcia, el diàleg; Orquestra Voces, l'aprenentatge i l'educació, i l'equip de bàsquet mixt de Dominiques, l'ensenyament, la solidaritat i la cooperació.
- S'han celebrat tres actes centrals coincidint amb els moments següents:
  - Inauguració de l'Any de la Família, el 20 de febrer, coincidint amb el lliurament del premi Barcelona a l'empresa innovadora en conciliació i temps, amb uns diàlegs amb el títol: *Com aconseguir que la conciliació sigui real*.
  - Festa central de celebració del Dia de la Família, l'11 de maig al Parc de la Ciutadella: "Família tothom a taula". Activitats lúdiques per compartir en família.
  - Està prevista la cloenda de l'any, el 4 de març de 2015, amb la participació dels ambaixadors, els col·lectius protagonistes dels vídeos, les famílies del joc de cartes i entitats i associacions que han promogut activitats al llarg del projecte.
- S'han fet sessions de Diàlegs sobre moments clau i eixos temàtics centrats en:
  - *Com aconseguir que la conciliació sigui real?*
  - *Economia i família*. Un cicle de sis diàlegs a Biblioteques de Barcelona, titulat *100 trucs per arribar a final de mes en temps de crisi*, que ofereix suggeriments i consells generals, amb els periodistes David Escamilla i Humberto Salerno.
  - *Conciliació de la vida familiar i laboral: cost o inversió?*, en el marc de la 5a Setmana de la Responsabilitat Social a Catalunya. Aquest diàleg va ser moderat per Marc Grau de l'IESE i hi van participar representants d'empreses i treballadors de la Xarxa NUST i de la Xarxa d'Inserció Social.
- Els ambaixadors de Barcelona 2014, Any de la Família són els altaveus de la família del segle XXI: Roser Capdevila, il·lustradora internacional; Tortell Poltrona, popular i renovador pallasso català; Helena García Melero, periodista i presentadora; Pau Garcia Milà, emprenedor i empresari, i Marcel Mata, nen de 10 anys. Tots ells han participat en els vídeos de les línies estratègiques, com a jurat del joc de Cartes i en l'acte de Cloenda.
- Del ventall d'activitats dutes a terme volem destacar el Joc de cartes de les Famílies de Barcelona, un joc elaborat mitjançant un procés participatiu, amb diferents famílies de la ciutat, amb la complicitat dels equipaments i serveis dels districtes. Es pot descarregar del web <http://familia.bcn.cat/> i també es pot optar per una versió en blanc i personalitzar les cartes dibuixant els diferents membres de la família. Han participat en el procés 62 famílies. Es va presentar en el marc del Saló de la Infància 2014. També s'ha dissenyat una exposició del procés i dels resultats que serà itinerant pels districtes de la ciutat. A través del

web, es pot baixar el joc de cartes i personalitzar-les amb la pròpia família.

• S'han fet actuacions i actes en tres línies de treball:

– Accions de suport a les famílies: activitats i serveis que ofereixen suport a les famílies en els diferents àmbits de la vida familiar.

– Activitats per compartir en família: lúdiques, d'oci, culturals i esportives per fer conjuntament en família.

– Activitats de formació i reflexió: jornades, conferències, seminaris i diàlegs amb entitats i agents socials de la ciutat.

El nombre total d'activitats i accions dirigides a famílies realitzades l'any 2014 en els diferents àmbits i recollides al web ha estat de 730.

## REPTES DE FUTUR PER AL 2015

### Pacte del Temps

Els objectius previstos pel desenvolupament del pacte són:

• Incrementar el nombre d'entitats i agents adherits al Pacte. En aquest moment n'hi ha més de 200.

• Seguir i avaluar les mesures del bienni: participació i coordinació amb la resta de serveis municipals impulsors de les mesures:

– Superilles. S'està treballant en els diversos processos oberts: les Corts-Maternitat, Esquerra Eixample i, la propera, Hostafrancs.

– Pla d'Usos i Horaris. Partint de la prova al Districte de les Corts, estendre la prova pilot a dos districtes més per poder comparar i avaluar els resultats.

– Celebració de la sessió plenària d'avaluació i prioritització de les mesures del bienni 2016-2017, el proper mes de novembre del 2015.

• Crear espais de participació i decisió en el marc del Pacte, mitjançant la generació de diverses iniciatives:

– Projecte pilot amb DDIPPAs (Associació de Dones Directives del Tercer Sector), per a l'impuls de noves organitzacions del temps en el Tercer Sector Social.

– Temps + Social, presentació de les experiències sobre bones pràctiques i oportunitats de millora detectades amb entitats socials de la ciutat.

• Crear un espai de bones pràctiques a la pàgina web, recollides de les diferents experiències d'entitats i agents de la ciutat.

### Any Internacional de la Família

• Celebrar la festa de cloenda el mes de març al Saló de Cent de l'Ajuntament de Barcelona, amb la participació activa dels ambaixadors, els col·lectius dels vídeos i les famílies del Joc de Cartes.

• Promoure activitats familiars durant les vacances d'estiu en tots els districtes de la ciutat i en formats que s'adaptin a la demanda, utilitzant equipaments públics, com per exemple el cinema a la fresca en els patis oberts.

### Bancs del Temps

• Disposar d'un document que reculli amb detall tot allò que permeti posar en marxa una fase nova que suposi executar i implementar tots aquells aspectes que donin un nou impuls als Bancs del Temps i Xarxes d'Intercanvi de la ciutat de Barcelona, com per exemple:

– Fer una campanya de comunicació de ciutat per donar a conèixer el pro-

jecte al conjunt de la població i incrementar-ne els associats.

– Treballar per enfortir la Xarxa en relació a la ubicació, l'activitat, la complexitat, la gestió i l'equip humà.

**Montserrat Calvo Vallverdú**  
Directora de Temps i Qualitat de Vida

**Taula 2.3.5.5. Indicadors de producció dels serveis**  
Direcció del Programa de Temps i Qualitat de Vida, 2014

	2011	2012	2013	2014	% d'increment 2011-2014
<b>Programa Temps de barri, Temps per tu<sup>1</sup></b> (Famílies amb infants amb diversitat funcional)					
Famílies ateses	-	64	125	138	115,63
Serveis oberts	-	13	13	17	30,77
Districtes amb servei	-	8	10	10	25,00
<b>Programa Temps de barri, Temps per tu<sup>1</sup></b> (Famílies cuidadores de persones amb dependència)					
Famílies ateses	-	9	21	23	155,56
Serveis oberts	-	2	4	3	50,00
Districtes amb servei	-	2	4	3	50,00
<b>Programa Temps de barri, Temps per tu<sup>1</sup></b> (Joves i adults amb diversitat funcional)					
Servei en període de vacances (estiu i Nadal)	-	2	2	3	50,00
Participants	-	25	27	39	56,00
Serveis de cap de setmana (curs escolar)	-	2	6	7	250,00
Participants	-	20	57	64	220,00
<b>Xarxa d'empreses en NUST</b>					
Empreses a la xarxa NUST	71	75	86	92	29,58
Noves empreses incorporades	17	4	11	9	-47,06
Jornades de treball organitzades	4	4	4	4	0,00
<b>Bancs del Temps</b>					
Bancs del Temps en funcionament	9	12	14	18	100,00

Nota: Els indicadors que no tenen disponible el valor del 2011 fan la comparativa d'increment amb el primer valor disponible.

1. El programa Temps de barri, Temps per tu s'inicia com a experiència pilot durant el darrer trimestre del 2011 en un districte. L'any 2012 és quan es va desenvolupar.

La Direcció de Recursos i Serveis Generals té com a missió proposar, executar i difondre les estratègies de gestió dels recursos humans, econòmics i d'infraestructures de la Gerència de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports per tal de facilitar la màxima eficiència en l'execució de les seves polítiques.

La Direcció de Recursos i Serveis Generals consta de dos departaments:

- Departament d'Administració i Personal
- Departament d'Infraestructures i Equipaments

Durant l'exercici 2014, les noves necessitats que han sorgit a la ciutat han requerit un augment dels serveis de la nostra Àrea, fet que ha impactat en les tasques de suport que té encomanat el Departament d'Administració i Personal, que ha treballat intensament per poder

tramitar el gran nombre de contractes, convenis i subvencions generats al llarg de l'any.

Aquest ha estat el primer any a aplicar-se el Decret de contractació pública responsable. En compliment d'aquestes condicions especials d'execució, des de les direccions estratègica i executiva, s'han subcontractat un total de 656.173,07 euros amb la signatura de nous contractes de treball per a un mínim de 98 persones i un total de 104.244 hores de treball.

Pel que fa al Departament d'Infraestructures i Equipaments, s'ha continuat treballant de forma coordinada i amb reunions periòdiques amb Barcelona d'Infraestructures Municipals (BIMSA), que ha assumit les obres de més gran envergadura. El Departament s'ha centrat en la tramitació i gestió de tota la inversió i el manteniment del gran nombre d'equipaments que estan adscrits a l'Àrea.

## 2.4.1

### Departament d'Administració i Personal

#### MISSIÓ

El Departament d'Administració i Personal té com a missió donar suport a la Gerència de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports, i a les diverses direccions i 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 en matèria de recursos humans.

#### ENTORN

Les qüestions d'entorn que han influït més en la gestió del Departament d'Administració i Personal han estat, entre d'altres:

- Les modificacions legals en matèria de contractació i comptabilitat.
- L'acumulació de tramitació d'expedients durant l'últim trimestre de l'any arran de la finalització d'un gran nombre dels contractes oberts i la gestió de nous convenis per a projectes de caire social com a conseqüència de la situació econòmica actual.
- Durant l'any 2014 ha tingut repercussió la creació, a finals del 2013, de dos departaments nous en la Gerència: Departament d'Intervenció Social en l'Espai Públic i Departament d'Acció Comunitària, que han ofert nous serveis i que han implicat la tramitació d'un nombre més gran d'expedients (contractes, subvencions, etc.) i altres tràmits (facturació, tràmits de recursos humans, etc.).

#### RECURSOS

En relació amb els recursos econòmics, el Departament d'Administració i Personal ha disposat d'1.559.127,98 euros, tal com es detalla a la taula 2.4.1.1. Pel que fa als recursos humans, el Departament

**Taula 2.4.1.1. Liquidació del pressupost**  
Departament d'Administració i Personal,  
2014

Capítol	Euros	%
Personal	840.324,29	53,90
Béns i serveis	370.010,37	23,73
Transferències corrents	348.793,32	22,37
<b>Total</b>	<b>1.559.127,98</b>	<b>100,00</b>

ha comptat amb 19 persones, de les quals, 11 són dones.

#### ACTIVITAT

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

- La contractació electrònica (e-contractes).
- Les justificacions dels convenis d'ingressos.
- La gestió dels expedients de la Gerència de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports.
- La gestió i el seguiment dels ingressos de l'ICASS (Institut Català d'Assistència i Serveis Socials) en concepte de subvencions a persones usuàries de residències i centres de dia.
- La tramitació de les quotes de les persones usuàries de centres residencials i centres de dia, i tramitació d'altres preus públics.
- La conciliació i el seguiment administratiu dels habitatges amb serveis amb el Patronat Municipal de l'Habitatge.
- La tramitació de tot tipus d'expedients en matèria de recursos humans dins les competències delegades en la Gerència de l'Àrea.



- La justificació del conveni marc Ajuntament-Generalitat en matèria d'acció social, així com el seguiment i tramitació del seu ingrés.

## ESDEVENIMENTS RELLEVANTS

Durant aquest exercici destaquen els esdeveniments següents:

- L'aplicació de la nova estructura pressupostària dels programes i subprogrames, en la part que pertoca a la Gerència de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports, per adaptar-se a la nova classificació.
- L'execució del 98% del pressupost definitiu aprovat el 2014 amb la dotació addicional de 10 milions del fons de contingència, que han quedat totalment exhaurits.
- La tramitació de factures mitjançant el programa informàtic e-factura durant tot l'any, que ha suposat més agilitat en els processos interns de l'administració i que ha escurçat els terminis de pagament als proveïdors a una mitjana de 25,8 dies en l'àmbit de la nostra Gerència, per sota dels 27,4 dies que s'estimen per al global de l'organització municipal.
- La implantació del nou Sistema d'Ordenació del Personal (SOM), publicat a la *Gasetta Municipal* el 15 d'octubre de 2013, on es recullen les modificacions de la normativa aprovada el 24 de juliol de 2013.
- El canvi de tasques entre els treballadors dels departaments per adaptar-se a les recomanacions del Servei de Vigilància de la Salut, que ha resultat un èxit.
- La tramitació d'una nova convocatòria de subvencions de capital per a la reforma o rehabilitació de locals d'entitats juvenils i religioses.

## REPTES DE FUTUR PER AL 2015

El Departament d'Administració i Personal es proposa els reptes següents per al proper exercici:

- Continuar donant suport al Model de Serveis Socials implantat dins de l'actual marc de restriccions pressupostàries.
- Executar el Pressupost Municipal 2015, amb un increment del 8,1% respecte al Pressupost definitiu del 2014.
- Donar suport a la implantació dels expedients electrònics de Recursos Humans durant l'any 2015, així com també a la comprensió del Sistema d'Ordenació Municipal (SOM) als treballadors de la Gerència.
- Tramitar la convocatòria general de subvencions 2015 durant el primer trimestre de l'any, simultàniament al tancament de l'exercici pressupostari del 2014.
- Tramitar els expedients del projecte Vincles que es va iniciar durant el darrer trimestre del 2014 en haver obtingut una subvenció de cinc milions d'euros de la Bloomberg Family Foundation Inc. Aquest projecte té un cost total de 15 milions d'euros i s'ha de desenvolupar en un termini de tres anys, que comença aquest 2015.

### **María Nieves Arranz Gallego**

Cap del Departament d'Administració i Personal

**2.4.1.2. Indicadors de producció dels serveis**  
 Departament d'Administració i Personal, 2014

	2011 <sup>1</sup>	2012	2013	2014	% d'increment 2011 - 2014
<b>Administració</b>					
Expedients tramitats	2.735	1.959	2.189	1.707	-37,59
Factures gestionades / pagaments	7.642	5.428	6.147	6.714	-12,14
Bestretes / ADOPJ	1.581	958	1.173	2.351	48,70
Minitransferències	1.112	1.082	1.372	1.180	6,12
Modificacions de crèdit	294	224	180	150	-48,98
<b>Personal</b>					
Total personal	330	266	270	268	-18,79
Gerència <sup>2</sup>	-	11	10	17	54,55
Direcció de Serveis d'Estratègia i Innovació	-	33	31	31	-6,06
Direcció Executiva	-	222	229	220	-0,90
Contractes d'interinitat (desembre)	73	59	59	64	-12,33
Jubilacions	11	8	6	7	-36,36

Nota: Els indicadors que no tenen disponible el valor del 2011 fan la comparativa d'increment amb el primer valor disponible.

1. Les dades corresponents al 2011 són un valor agregat, fruit de la fusió de l'Àrea d'Acció Social i Ciutadania i l'Àrea d'Educació, Cultura i Benestar.

2. El 2014, el Departament de Serveis Jurídics passa a dependre directament de la Gerència (set persones).

## 2.4.2 Departament d'Infraestructures i Equipaments

### MISSIÓ

La missió del Departament d'Infraestructures i Equipaments és proposar, gestionar i executar els recursos assignats de la Gerència de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports, per tal d'efectuar les obres i tasques de manteniment i logística dels equipaments adscrits, i per planificar, desenvolupar i executar altres projectes que li siguin encomanats.

### ENTORN

Actualment el Departament d'Infraestructures i Equipaments és responsable de 215 edificis i equipaments, que suposen una superfície de manteniment de 77.436 m2. Dins d'un marc de contenció pressupostària, el manteniment i millora del patrimoni existent esdevé una peça clau de la gestió global dels serveis.

### RECURSOS

Pel que fa als recursos humans, el Departament d'Infraestructures i Equipaments compta amb sis persones.

El pressupost liquidat pel Departament per al 2014 es detalla a la taula 2.4.2.1:

**Taula 2.4.2.1. Liquidació del pressupost**  
Departament d'Infraestructures i Equipaments, 2014

Capítol	Euros	%
Personal	325.126,69	5,20
Béns i serveis	4.085.177,11	65,28
Transferències corrents	36.071,38	0,58
Inversions	1.811.590,30	28,95
<b>Total</b>	<b>6.257.965,48</b>	<b>100,00</b>

### ACTIVITAT

L'any 2014 ha estat marcat per l'execució de les actuacions següents:

- Finalització de les obres del nou Centre de Serveis Socials (CSS) Sant Martí-la Verneda.
- Finalització del CSS – Equip d'Atenció a la Infància i Adolescència (EAIA) Casc Antic.
- Finalització de les obres del nou Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB).
- Finalització de les obres de l'Equip Interdisciplinari per a la Petita Infància (EIPI) de Ciutat Vella.
- Finalització de les obres del CSS Vall d'Hebron.
- Adequació del local del carrer Aragó, 344 per a la ubicació de l'Oficina per l'Autonomia Personal i Atenció a la Dependència (LAPAD).
- Adequació del Centre d'Acolliment Nocturn d'Emergències (CANE), dins l'Operació Fred.
- Reforma d'un local al carrer Garcilaso per a l'habilitació del Servei d'Atenció a Homes per la promoció de relacions no violentes (SAH).
- Finalització de les obres de reforma i adaptació per a la creació de vuit nous apartaments per a la gent gran a l'edifici Pau Casals (planta 7).
- Adequació de la nova ubicació de l'Oficina d'Afers Religiosos (OAR) al carrer Comerç.
- Adequació de dos locals per fer formació a Torre Baró per a la Fundació Solidaritat de la Universitat de Barcelona.
- Adequació de tres nous centres d'Àpats en Companyia per a gent gran (Casal de Gent Gran Bon Pastor al carrer Mollerussa, equipament Fígols-les Corts al carrer Fígols i Casal

de Gent Gran Verneda Alta al carrer Binèfar).

- Obres de millora de les connexions de servei de subministrament i altres reformes al Centre per a la Rehabilitació de Drogodependents de Can Puig.

Durant l'any 2014 s'han iniciat les obres dels nous centres següents:

- Centre Obert d'Infants Nou Barris (PAIDÓS).
- Centre per a famílies amb fills i filles adolescents (La Sedeta).
- CSS – EAIA Camp d'en Grassot-Gràcia Nova.
- Centre d'Allotjament Familiar Temporal del carrer Sant Pere més Baix, 88.

Altres actuacions que s'han iniciat durant l'any 2014 són les que s'anomenen a continuació:

- Redacció del Projecte d'aparcament i punt d'informació de l'equipament de Can Girona (Santa Maria de Martorelles).
- Reforma de la Residència Parc del Guinardó (PB).
- Reforma i adaptació de 16 apartaments per a la gent gran de l'edifici Pau Casals (plantes 4 i 5).

També durant l'any 2014 s'ha procedit a la recerca i localització de nous locals per a la ubicació definitiva, així com la redacció dels projectes executius de:

- CSS Coll-Vallcarca, al carrer Maignon, 15-17.
- EAIA Sant Andreu, al passeig Torras i Bages, 135-137.

Enguany s'ha procedit al manteniment incidental i preventiu de 215 edificis i locals.

## REPTES DE FUTUR PER AL 2015

Pel que fa a les perspectives d'actuacions per a l'exercici 2015, cal destacar:

- Finalitzar obres de rehabilitació i nou equipament:

– Centre Obert d'Infants Nou Barris (PAIDÓS).

– Centre Municipal per a famílies amb fills i filles adolescents (La Sedeta).

– CSS – EAIA Camp d'en Grassot-Gràcia Nova.

– Centre d'Allotjament Familiar Temporal del carrer Sant Pere més Baix, 88.

– Punt d'Informació (Fase 1) Can Girona (Santa Maria de Martorelles).

– Reforma de la Residència Parc del Guinardó (PB).

– Reforma i adaptació de 16 apartaments per a la gent gran a l'edifici Pau Casals (plantes 4 i 5).

- Iniciar obres noves als equipaments següents:

– Servei d'Atenció Social a Població Itinerant Galaico Portuguesa (SAS-PI).

– Rehabilitació de l'equipament del carrer Ripoll, 25. Fase 4.

– Adequació i ampliació de la residència de gent gran Francesc Layret.

– Adequació del local per a la reubicació del CSS Coll-Vallcarca, al carrer Maignon, 15-17.

– Adequació del local per a la reubicació de l'EAIA Sant Andreu, al passeig Torras i Bages, 135-137.

• Altres actuacions :

– Redacció del projecte executiu i licitació per a l'adequació del local per a la reubicació del CSS Coll-Vallcarca, al carrer Maignon, 15-17.

– Redacció del projecte executiu i licitació per a l'adequació del local per a la reubicació de l'EAIA Sant Andreu, al passeig Torras i Bages, 135-137.

– Redacció del Projecte bàsic de reforma i ampliació de la Masia Can Girona.

– Redacció del Projecte bàsic de reforma de la Residència Parc del Guinardó. Fase 2.

– Millora contínua dels CSS i dels equipaments d'atenció a les persones vulnerables.

– Recerca d'habitatge social de compra o lloguer.

– Adaptació i equipament de nous pisos d'inclusió.

– Obres de substitució de la coberta i millores al Centre d'Acolliment Nocturn d'Emergències (CANE).

– Adequació de nous centres d'Àpats en Companyia per a gent gran i millora dels actuals.

– Obres de millora del CSS Guineueta-Verdun-Prosperitat.

– Substitució del paviment del Centre d'Acollida Nocturn a Sarrià.

– Substitució del paviment del CSS Vila de Gràcia.

– Remodelació de l'accés del Servei d'Inserció Social (SIS).

– Millores al Centre Municipal d'Acolliment d'Urgència per a dones que viuen situacions de violència masclista (CMAU-VM).

**Antoni Garcia i Salanova**

Cap del Departament d'Infraestructures i Equipaments

147

Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports

Memòria 2014

Direcció Executiva  
de Qualitat de Vida  
i Igualtat

**Taula 2.4.2.2. Indicadors de producció dels serveis**  
Departament d'Infraestructures i Equipaments, 2014

	2013	2014	% d'increment 2013-2014
<b>Manteniment, operatives i petites obres de millora</b>			
Edificis i equipaments	199	215	8,04
Superfície d'equipaments per manteniment (m <sup>2</sup> )	57.404	77.436	34,90
<b>Inversió</b>			
Projectes	12	9	-25,00
Obres iniciades	10	7	-30,00
Obres finalitzades	2	13	550,00

## 2.5 ARXIU I GESTIÓ DOCUMENTAL

### MISSIÓ

La persona responsable d'Arxiu i Gestió Documental té com a missió implantar i supervisar les actuacions en matèria de gestió documental i arxivística en l'àmbit d'actuació de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports, seguint els criteris generals de la política arxivística de l'Ajuntament de Barcelona que estableix la Direcció Executiva del Sistema Municipal d'Arxius.

### ENTORN

El Pla Director d'Arxius 2012-2015 estableix que la missió dels Arxius del Sistema és: "Servir la ciutadania i l'Administració municipal garantint la gestió, el tractament i la preservació dels documents, i contribuir a la memòria de la ciutat i als drets de les persones, essent un fonament de la transparència de la gestió pública". Vegeu: <http://w110.bcn.cat/portal/site/ArxiuMunicipal>

El 5 de desembre, es va publicar al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona (BOPB), el *Protocol de Digitalització Segura*, que serà d'aplicació en els projectes de digitalització de documents en suport paper rebuts o generats per l'Ajuntament de Barcelona, amb la finalitat d'eliminar-los si compleixen tots els requisits establerts en aquest protocol.

L'11 de desembre, va entrar en vigor el nou *Reglament d'Accés a la Documentació Municipal*, que regula i unifica tot el procés d'accés de la ciutadania a la documentació de tota l'administració municipal.

Finalment, s'ha de destacar que la persona responsable d'Arxiu i Gestió Documental forma part, en representació de l'Ajuntament de Barcelona, del grup de treball d'accés i avaluació de documentació d'assistència i serveis socials de la Comissió Nacional d'Accés, Avaluació i

Tria Documental de la Generalitat de Catalunya; i que en data 16 de setembre de 2013 es va procedir a la seva renovació com a membre.

### RECURSOS

Pel que fa a recursos de personal propi, un auxiliar dependent de l'Àrea ha donat suport a la responsable de l'Arxiu i Gestió Documental, que depèn de la Direcció Executiva del Sistema Municipal d'Arxius.

A més, s'ha disposat del reforç de dos serveis de suport extern, de forma puntual, per a la implantació del sistema de gestió documental a les oficines productores de la documentació (gestió de les transferències i el préstec intern); així com per al tractament i catalogació dels expedients. També s'ha disposat de quatre persones provinents del Programa Treball i Formació 2014 (plans d'ocupació).

No es disposa de recursos pressupostaris assignats directament per poder assolir els objectius i dur a terme les funcions assignades, sinó que s'hi destinen recursos de la Direcció Executiva de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports.

### ACTIVITAT

Les activitats més destacades del 2014 han estat les següents :

#### **1. Ubicació de la documentació transferida per les diferents unitats productores a l'espai de dipòsit documental**

S'ha reelaborat el topogràfic de localització de la documentació en el dipòsit i s'han tornat a numerar les unitats d'instal·lació amb una numeració correlativa segons la descripció en el programa de gestió de centres d'arxiu, cosa que ens permet fer una gestió acurada de l'espai de dipòsit.

## 2. Millora de les condicions ambientals del dipòsit documental

S'ha millorat el sistema de climatització i control ambiental per garantir que la documentació estigui a la temperatura i humitat adients per a una correcta conservació.

Des de la Direcció del Sistema Municipal d'Arxius i l'Agència de Salut Pública de Barcelona es porta a terme un programa de prevenció i detecció de plagues d'insectes i rosegadors en dipòsits on es custodia documentació de conservació permanent.

## 3. Auditories documentals

Per completar una visió global de la documentació produïda per l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports, obtenir dades sobre volums documentals conservats i millorar la gestió de la documentació a les oficines, calia portar a terme les auditories documentals dels Organismes Autònoms. Enguany s'han iniciat les auditories de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD) i de l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB), cosa que ha comportat un treball de camp que s'ha materialitzat en un total de 27 entrevistes als òrgans productors de la documentació. Les dades obtingudes s'han recollit en una base de dades pròpia del Sistema Municipal d'Arxius i permetran elaborar la diagnosi i establir un pla d'actuació.

## 4. Tractament de la documentació

- Les actuacions més destacades dins d'aquest apartat han estat:
- Descripció de 14.494 unitats documentals (expedients o documents) en el programa de gestió d'arxius Albalà, per tal d'agilitar el servei de consulta i préstec a les unitats gestores.
- Transferència de 211 metres lineals de

documentació dels diferents òrgans i centres gestors al dipòsit documental de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports.

- Actualització de 26.331 registres de descripció en el programa de gestió d'arxius arran de la revisió de la secció X100 del quadre de classificació dels documents.
- Tractament de neteja, desinfecció i recuperació de 290 unitats d'instal·lació de documentació de l'Institut Barcelona Esports (IBE) ubicat a sota de la Piscina Municipal de Montjuïc.

## 5. Avaluació de sèries documentals

S'ha dut a terme l'eliminació certificada de 76 metres lineals de documentació relativa a l'any 2009 de les sèries documentals *Informes per al reagrupament familiar i Informes d'arrelament social* generats per la Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat, que garanteix la correcta destrucció i la protecció de dades, segons el Dictamen de la Comissió Nacional d'Accés, Avaluació i Tria Documental, DOGD núm. 6292.

D'altra banda s'han eliminat 20 metres lineals de documentació sobrera, documentació que no ha de formar part del patrimoni documental municipal.

## 6. Implantació del sistema de gestió documental corporatiu: AIDA

Al llarg d'aquest any s'han dut a terme 45 assessoraments als departaments i centres perquè puguin organitzar els seus arxius de gestió i garantir la correcta transferència de la documentació, que ha finalitzat el seu tràmit a l'Arxiu Central de l'Àrea.

## 7. Impuls i control del préstec als òrgans productors

Tot i l'esforç que suposa la descripció de la documentació –enguany han estat

descrits 14.449 documents—, això ens permet fer-ne un control i un tractament posterior, així com agilitar el servei de consulta i préstec per a les unitats gestores. Enguany s'han consultat 145 unitats documentals.

La implantació gradual, continuïm, del sistema de gestió documental en els òrgans productors de la documentació ens porta unes xifres d'indicadors estables. Aquests indicadors integren la gestió de la documentació en les activitats i processos de la gestió de les diferents direccions i departaments.

## ACTUACIONS I ESDEVENIMENTS RELLEVANTS

Les actuacions més rellevants de l'any 2014 han estat:

- **La neteja d'una part dels fons documentals de l'Institut Barcelona Esports (IBE).** Aquesta actuació s'ha dut a terme amb la documentació que s'ha pogut recuperar de la que es trobava a sota de la Piscina Municipal de Montjuïc. La documentació estava en molt males condicions de conservació i havia sofert un deteriorament progressiu. D'altra banda, la majoria de documents presentaven una infecció fúngica i de tèrmits. S'ha tractat la documentació que ha pogut ser recuperada i la resta ha estat destruïda amb totes les garanties.

Tot i que ha estat una actuació molt costosa, tant pel que fa a pressupost com a temps esmerçat i dedicació del personal de l'Arxiu, cal destacar que s'ha recuperat una part del patrimoni documental de la ciutat.

- **Les auditories documentals als organismes autònoms següents: Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD) i Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB).** La diagnosi d'aquestes auditories ens ha de permetre, a partir de les mesures proposades, millorar

la gestió de la documentació en aquests organismes.

## REPTES DE FUTUR PER AL 2015

Dels reptes de futur establerts en el Pla Director d'Arxius, en destaquem:

- Continuar implementant el sistema integral de gestió documental de l'Ajuntament de Barcelona a les unitats productores per a la millora de processos, i una cultura organitzativa comuna. Concretament, s'ha previst treballar en el tractament i organització de la documentació de l'expedient del menor.

- Fer la diagnosi i el pla d'actuació de les auditories de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat i de l'Agència de Salut Pública de Barcelona.

- Dur a terme una auditoria documental a l'Institut Barcelona Esports.

- Realitzar el tractament arxivístic i preparar les transferències de la documentació que està custodiada en centres externs, perquè sigui ingressada a l'Arxiu Central de l'Àrea.

- Seguir treballant conjuntament amb la Direcció d'Arxius per adequar el quadre de classificació a les sèries documentals que es produeixen a l'Àrea, especialment revisió de les seccions Y100 Esports i S100 Sanitat i Salut Públiques.

- Impulsar l'avaluació de documentació, participant en el grup de treball de documentació de serveis socials de la Comissió Nacional d'Accés, Avaluació i Tria Documental, per tal de garantir i determinar el període de conservació de la documentació i la seva accessibilitat en el marc del *Reglament d'Accés a la Documentació Municipal*.

- Seguir treballant conjuntament amb la Direcció d'Arxius, pel desenvolupament de l'administració electrònica en la ges-



tió documental i, concretament, intervenir en aquells procediments electrònics que impulsi l'Àrea.

**Núria Postico Soler**  
Responsable d'Arxiu i Gestió Documental.

151

Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports

Memòria 2014

Direcció Executiva  
de Qualitat de Vida  
i Igualtat

**Taula 2.5.1. Indicadors de producció dels serveis**  
Arxiu i Gestió Documental, 2014

	2011	2012	2013	2014	% d'increment 2011-2014
<b>Gestió documental</b>					
Transferències de documentació	31	17	18	26	-16,13
Volum de transferències de documentació (en metres lineals) <sup>1</sup>	181	278	130	211	16,57
Assessoraments a oficines	58	6	46	45	-22,41
<b>Tractament arxivístic</b>					
Documents descrits al programa de gestió d'arxiu (Albalà)	2.040	15.450	35.006	14.449	608,28
Documents que han rebut tractament tècnic	13.000	5.740	11.227	15.660	20,46
Centres en què s'ha intervingut	10	5	17	11	10,00
<b>Consulta i préstec</b>					
Sol·licituds de préstec de documentació	94	238	333	145	54,26
Unitats documentals en préstec a les oficines	124	193	333	145	16,94
Persones usuàries	75	140	205	149	98,67

1. L'any 2012 es va integrar la documentació de les dues anteriors gerències, la d'Educació, Cultura i Benestar i la d'Acció Social i Ciutadania, en un sol dipòsit documental.

**Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports**

**Memòria 2014**

Direcció Executiva  
de Qualitat de Vida  
i Igualtat

**3.  
DIRECCIÓ  
DE SERVEIS  
D'ESTRATÈGIA  
I INNOVACIÓ**

### 3. DIRECCIÓ DE SERVEIS D'ESTRATÈGIA I INNOVACIÓ

La Direcció de Serveis d'Estratègia i Innovació té la missió essencial d'aportar visió a la tasca executiva i d'intervenció que es desenvolupa des de les unitats operatives de l'Àrea: la Direcció Executiva i els tres Instituts que la conformen, el de Serveis Socials, el de Persones amb Discapacitat i el d'Esports. A més, també treballa per aportar coneixement tècnic, gestionar i orientar les accions de comunicació, millorar la qualitat i la governança, i donar resposta a les tasques de suport als òrgans i a les estratègies de participació.

Volem destacar les tasques dutes a terme en la consolidació dels treballs de seguiment dels plans sectorials, tant des de l'anàlisi de les mesures i de la seva avaluació com des del coneixement que atorga el seu seguiment i monitorització. El contrast entre els indicadors d'entorn i els que dona la gestió de les polítiques actives és una font de reflexió permanent que permet abordar els reptes de visió que una àrea tan complexa com la de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports genera dia a dia. Volem remarcar l'impuls atorgat al desplegament de l'Estratègia Compartida, duta a terme en el si de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva. El progrés d'aquesta estratègia representa una iniciativa líder a nivell internacional en l'àmbit de les polítiques d'inclusió de la ciutat i consolida una fita en el model d'innovació social i nova governança.

Hem aportat coneixement tècnic a l'anàlisi dels processos per a la millora dels serveis de l'Àrea i dels instituts adscrits. Hem proveït eines de treball i d'informació permanent de l'activitat de l'Àrea als directius i gestors per afavorir el rigor en la gestió dels diferents serveis en el marc de les polítiques acordades per l'equip de govern. Hem treballat activament per a la consolidació i execució del Pla de Formació i per implementar les estratègies per compartir coneixement amb la finalitat de vetllar pel manteniment i millora del principal actiu en el treball social que són les persones que formen l'Àrea. I també hem donat suport al treball de difusió i presentació pública de la tasca que es fa en el dia a dia.

S'ha completat l'estudi de prospectiva per a la gent gran que permet, si cal, plantejar els principals reptes que ha d'afrontar la ciutat en un horitzó a mitjà termini quant a la sostenibilitat de la cartera de serveis per a la gent gran.

S'ha continuat donant suport als programes desenvolupats per l'Àrea, i a la línia consolidada de recerca en relació amb la dinàmica i l'evolució social de les persones i dels territoris que conformen la ciutat. El Programa de Qualitat ha continuat aportant elements estratègics als processos de contractació de serveis als ciutadans.

Hem coliderat els projectes que configuren l'estratègia per a la Franja Besòs que impulsa el Govern Municipal per tal de millorar la cohesió social d'una de les zones més vulnerables de la ciutat, amb una gran implicació dels districtes de Sant Martí, Sant Andreu i Nou Barris. Els primers resultats recollits han posat de relleu l'encert de l'elecció d'implementar accions vinculades al territori, definides de forma que siguin directament replicables i amb una vinculació essencial amb les realitats territorials.

La Direcció de Serveis d'Estratègia i Innovació està formada pels departaments següents:

1. Planificació i Processos
2. Gestió de Sistemes d'Informació
3. Recerca i Coneixement
4. Comunicació
5. Participació Social

També s'ha desenvolupat parcialment el Programa de Qualitat. Aquest programa, creat l'any 2012 per donar suport al seguiment i l'avaluació de la qualitat dels serveis que l'Àrea presta de manera externalitzada, vetlla perquè aquests serveis es prestin amb eficiència, d'acord amb els estàndards de qualitat i cost, de manera que reverteixin en la millora de la qualitat dels serveis i dels protocols d'externalització futurs.

**Josep Villarreal Moreno**  
Director de Serveis d'Estratègia i Innovació

## MISSIÓ

El Departament de Planificació i Processos té com a missió donar suport tècnic al conjunt de l'organització de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports (AQ-VIE) per tal de fer viables els processos estratègics de canvi i millora de l'atenció social que s'estan impulsant i que impacten en cada un dels serveis i en el conjunt de l'organització. La seva finalitat és vetllar per la qualitat, la innovació i la millora contínua en el funcionament de l'Àrea.

## ENTORN

L'entorn social ha continuat marcat per les conseqüències de la crisi socioeconòmica en les famílies de la ciutat i, per tant, en les vides de les persones usuàries dels nostres serveis. Aquest any, a més de posar en marxa accions pal·liatives per donar resposta de forma intensiva a les situacions més greus, s'han identificat i treballat nous projectes i recursos a mitjà i llarg termini amb un enfocament preventiu i de suport. El nostre departament ha col·laborat en la definició de mesures, protocols i projectes per a diferents perfils i franges de població afectades.

D'altra banda, i en relació amb l'entorn organitzatiu, l'hem d'emmarcar en l'era de la globalització i la digitalització del món, que ens situa en un escenari totalment diferent. Els conceptes d'aprenentatge i de coneixement en temps líquids (incerts i efímers), sumats a l'emergència de les xarxes socials digitals, superen els vells paràmetres organitzatius de formació i recursos humans. L'aprenentatge es produeix en un nou escenari social i organitzatiu on crear i compartir coneixement i on desenvolupar-se professionalment. D'aquesta manera, les organitzacions més útils per a la societat actual són aquelles capaces d'adaptar-se als canvis, més flexibles i més obertes, per donar les respostes

més adients als nous reptes socials, sumant i aprofitant el talent col·lectiu. La innovació és inherent a la gestió del coneixement i l'aprenentatge permanent en les organitzacions.

## RECURSOS

El pressupost executat del Departament de Planificació i Processos es detalla en la taula 3.1.1:

**Taula 3.1.1. Liquidació del pressupost**  
Departament de Planificació i Processos,  
2014

Capítol	Euros	%
Personal	213.463,03	58,26
Béns i serveis	152.951,37	41,74
<b>Total</b>	<b>366.414,40</b>	<b>100,00</b>

Pel que fa als recursos humans el Departament de Planificació i Processos ha comptat amb tres tècniques, una de les quals es va incorporar durant el mes de maig, i la cap del Departament.

## ACTIVITAT

El Departament de Planificació i Processos centra la seva activitat en tres grans àrees de treball:

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

### 1. Anàlisi i desenvolupament tècnic de models i processos de treball

Aquesta àrea de treball consisteix a:

- Prestar suport tècnic i metodològic per elaborar models d'atenció social i

projectes d'actuació per abordar les necessitats socials.

- Elaborar anàlisis i propostes de millora dels processos de treball.
- Desenvolupar projectes, protocols i procediments, i donar suport per a la seva implantació.

L'any 2014 ressaltem els projectes següents:

• **L'atenció grupal als serveis socials bàsics (SSB). Fase II**

Una vegada editat el document marc *Bases per a l'atenció grupal als serveis socials bàsics* durant el 2013, s'ha treballat conjuntament amb l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) i la Universitat de Barcelona un material complementari per facilitar l'aplicació pràctica de l'atenció grupal als SSB. S'han obtingut tres productes en format de guies:

- *El disseny de projectes de treball grupal: orientacions i eines pràctiques.*
- *L'articulació entre el treball individual i el treball grupal: orientacions i eines pràctiques.*
- *Informe final del procés grupal.*

Per al 2015 està previst perfeccionar els instruments i les eines d'avaluació, fer una presentació pública del document marc i de les tres guies, i col·laborar en el disseny d'un pla de formació dirigit als SSB per a la implantació d'aquest model d'atenció grupal.

• **Revisió del barem social per accedir a pisos d'inclusió per part dels SSB**

Durant el 2013 es va definir i elaborar el nou barem d'accés a pisos d'inclusió davant les necessitats i perfils emergents actuals, i es va realitzar la prova pilot. Durant el 2014 s'ha validat

el barem a partir dels resultats de la prova pilot i s'ha iniciat la seva aplicació als SSB territorials i no territorials.

S'ha fet el seguiment durant el primer semestre d'aplicació segons els indicadors seleccionats. El primers resultats del seguiment, són valorats com a molt positius, en base als 25 casos derivats (10 dels SSB territorials i sis dels SSB de persones vulnerables), tant pel funcionament de l'instrument en el seu conjunt com per l'ajust del perfil de persones usuàries als trams del barem.

L'any 2015, es continuarà la monitorització fins al juny i s'implementaran els ajustos necessaris per tancar el barem definitiu.

• **Protocol d'actuació davant de les situacions de maltractament a les persones grans**

El projecte neix a partir d'una comissió gestora formada pel Departament de Gent Gran, l'IMSS i el Departament de Planificació i Processos i té com a finalitat aportar als professionals municipals elements conceptuals metodològics actualitzats i pautes d'actuació, davant de les situacions de maltractament a les persones grans. El resultat d'aquest treball ha estat l'elaboració d'un nou Protocol per a l'actuació davant les situacions de maltractament a les persones grans, que proporciona criteris per prevenir-les, detectar-les i intervenir-hi de forma més eficaç, oferint orientació, suport i respostes d'atenció adequades.

S'han editat dos productes: el document marc, i una guia resum. Així mateix, es va fer una Jornada de presentació. El protocol consta de tres parts:

- 1.- Fonaments i emmarcament conceptual
- 2.- El protocol d'actuació
- 3.- Els instruments de treball

També s'ha presentat el nou protocol d'actuació específicament per als SSB, i s'han treballat els procediments per a la detecció i la derivació dels serveis següents: casals de gent gran, Departament d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB), Guàrdia Urbana, Servei d'Atenció Domiciliària, Servei de Teleassistència i Servei d'Atenció a la Dependència (SADEP). S'està treballant també amb l'àmbit de Salut per definir un protocol d'actuació conjunta.

Així mateix s'ha dissenyat el Pla de Formació per a la implantació del protocol als SSB, dirigit a les direccions, als treballadors/es socials i als psicòlegs/gues dels centres de serveis socials.

#### • **Orientacions per promoure noves oportunitats davant la diversitat de l'envelliment a la ciutat de Barcelona**

Vistos els canvis que s'estan produint en les persones grans de la ciutat, s'ha volgut analitzar amb aquest projecte si el que la ciutat de Barcelona té pensat per a ells i elles s'ajusta als seus interessos i necessitats, i, al mateix temps, fer una anàlisi pensant en decisions a curt termini sobre futurs equipaments i espais que s'han d'obrir o redefinir a la nostra ciutat. Aquest document pretén aprofundir-hi per donar eines objectives per planificar i prendre les decisions sobre aquest tema.

El producte final ha estat un document útil per a la planificació, amb una anàlisi valorativa de les aspiracions, interessos i necessitats de les actuals persones grans i de futures generacions, i els recursos amb els quals compta la ciutat de Barcelona per a aquest col·lectiu de persones, tenint en compte especialment la seva diversitat. Per al 2015 se'n preveu la difusió i aplicació.

#### • **Millores en els criteris organitzatius del circuit per a l'atenció bàsica en casos de violència masclista**

L'objectiu d'aquesta actuació és millorar l'atenció social que es realitza en casos de violència masclista, des dels serveis socials bàsics, els Punts d'Informació a la Dona, i el Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida de la Dona (SARA).

S'han definit uns criteris d'accés, d'atenció i les responsabilitats de cada servei, així com també s'han apuntat criteris diagnòstics i de treball conjunt entre serveis. S'ha dibuixat un nou circuit i s'han fixat acords que permetran construir una nova perspectiva dels dos models: serveis socials bàsics i atenció a la violència masclista.

Per al 2015 es preveu avançar en diversos aspectes tècnics i organitzatius.

## **2. Gestió del coneixement i desenvolupament professional**

Dins d'aquesta àrea de treball es realitzen les activitats següents:

- Promoció de projectes de gestió del coneixement, com ara el Banc d'Experiències i Bones Pràctiques, entre d'altres.
- Formació i desenvolupament professional del personal de la Gerència i l'Àrea.
- Actualització i manteniment del catàleg, gestor documental i web, realitzant funcions de curador de contingut.
- Col·laboració amb les universitats, els col·legis professionals i d'altres fòrums acadèmics i professionals.

Els projectes i actuacions més destacats de l'any 2014 han estat:

### • Banc d'Experiències i Bones Pràctiques

El projecte té com a objectiu bàsic potenciar la participació activa dels treballadors i fer circular el coneixement de la nostra organització, tot promovent la difusió i l'intercanvi d'experiències provades i validades, que funcionen i que ens ajuden a resoldre dificultats d'una manera més eficaç i eficient. És una manera de reconèixer la tasca desenvolupada pels diferents professionals, d'acumular experiència i capitalitzar coneixement de l'organització.

Aquest Banc conté experiències, projectes, activitats, actuacions útils, rellevants i significatives, que han obtingut bons resultats en un determinat context i que es poden replicar en contextos semblants.

Durant l'any 2014, s'ha consolidat el projecte que es va iniciar al 2013, en un acte de presentació del Projecte i de reconeixement públic de les cinc primeres pràctiques validades, al qual van assistir 150 professionals.

– La comissió de valoració s'ha consolidat i ha incorporat tres nous tècnics de les especialitats següents: administració, discapacitats i esports.

– S'han valorat 13 noves experiències que compleixen els criteris de bona pràctica, que sumades a les cinc de l'any passat conformen un total de 18.

– S'han dut a terme les devolucions al professional, valorant el reconeixement i donant-los elements d'aprenentatge per a la millora contínua del projecte i oferint una vinculació tècnica i professional a fòrums de coneixement externs.

El Banc compta amb 18 Bones Pràctiques valorades i provades:

– Temps de barri, temps per tu

– *L'informe econòmic*

– Jornades Ciutat Vella: el Valor del professional

– Programa noves famílies: acompanyament al reagrupament familiar

– Projecte Radars

– Xarxa d'atenció a famílies i infants del barri del Raval

– Procés d'acollida a nous/noves professionals SEAIA/ECEAIA

– Activa't als parcs de Barcelona

– Aprenem esportivament i Eines per a la convivència

– Assessoraments juvenils

– Grup de pares de preparació al naixement (Projecte Canviem-ho)

– De deu a una

– RVD/BCN Protocol de valoració del risc de violència de parella contra la dona

– Estratègia BCN antirumors

– Projecte Escales: per una convivència saludable

– JASP. Taller d'educació afectiva i sexual per a adolescents

– Dia de la diversitat "DiversitYday"

– Xarxa NUST

### • Xarxa d'Agents de Coneixement Extern

Aquest projecte té com a objectiu disposar d'una plataforma comuna de gestió dels agents i xarxes de coneixement.



ment extern amb les quals col·labora la Gerència de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports, que sigui completa, universal, dinàmica i accessible per a tothom, per millorar la comunicació interna de l'Àrea i potenciar els canals de circulació de la informació.

Durant el 2014 s'ha avaluat la prova pilot realitzada el 2013. A partir d'aquesta avaluació, s'han dut a terme les modificacions necessàries en l'aplicació informàtica i s'ha preparat la xarxa per a permetre-hi l'accés a tots els departaments de la Gerència, amb la creació d'un directori comú.

#### • El coneixement tècnic en l'entorn digital

L'objectiu d'aquest projecte és proveir els professionals de l'Àrea de coneixement productiu. Per aquest motiu s'ha realitzat una recollida i selecció d'informació d'adreces en línia (webs, blogs i altres links), agrupades per temes, àmbits, i sectors de població que puguin ser d'interès tècnic pel seu contingut documental, per oferir interacció, participació i espais de debat, referir-se a congressos i jornades de reconeguda vàlua on presentar alguna comunicació o ponència, espais per publicar o premis i ajuts on presentar projectes o experiències.

El projecte es planteja:

- Fer accessible el coneixement extern als professionals de l'AQVIE.
- Posar en valor en xarxes externes el coneixement dels professionals de l'AQVIE.
- Contribuir a l'actualització tècnica dels professionals de l'AQVIE.
- Generar connexions amb les xarxes de coneixement extern (networking).
- Participar activament amb trans-

ferència del coneixement adquirit, en jornades, congressos i grups professionals.

A finals del 2014, s'ha dissenyat i completat el document punt de partida que al llarg del 2015 es posarà a l'abast de tots els professionals per a la seva utilització. Aquesta és una eina dinàmica que s'actualitzarà de forma interactiva, segons les propostes dels professionals.

#### • Catàleg de serveis de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports

El Catàleg de serveis de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports recull els diferents serveis, prestacions i tràmits als quals pot accedir directament la ciutadania. Aquest projecte es basa en el rigor i la constància d'un manteniment permanent de la informació útil per al ciutadà, unificada i actualitzada, perquè estigui disponible a través de les diferents vies de difusió i consulta de la ciutadania: consulta telefònica al 010, Oficines d'Atenció a la Ciutadania i Unitats administratives dels CSS.

Aquest treball implica els diferents departaments/direccions participants així com el web de tràmits i gestions de BCN Informació.

Durant l'any 2014 el treball s'ha centrat en el manteniment i l'actualització de les fitxes previstes que defineixen el Catàleg de serveis de l'Àrea:

- Compleció de les fitxes de tots els serveis dels departaments i instituts, recollits al Catàleg de l'AQVIE i, en concret, Joventut i Discapacitats.
- Inici del catàleg d'esports.
- Realització d'un compendi del catàleg amb totes les fitxes i els enllaços corresponents.

– Difusió a través del web de Serveis Socials.

• **Gestió de continguts i dinamització del Portal del professional**

Aquest projecte té com a finalitat garantir la qualitat (vigència, rigor, sistemàtica, terminis, etc.) dels continguts del Portal del Professional i, a la vegada, generar coneixement. El Catàleg ha estat de les seccions més utilitzades del Portal, ja que facilita la feina als professionals de l'atenció directa i als tècnics referents de la cartera interna de recursos.

Durant l'any 2014, el treball s'ha focalitzat a garantir els continguts i la vigència de les diferents seccions que conformen el Portal: documents vinculats al Catàleg, suport a la gestió interna i gestió del coneixement, així com les propostes de notícies i esdeveniments tècnics d'interès per als professionals

• **La informació a la pàgina web de Serveis Socials**

A través d'aquest projecte es pretén facilitar i donar a conèixer la informació necessària i d'interès en matèria dels serveis socials que ofereix l'Ajuntament de Barcelona d'una manera propera. Això requereix una selecció de notícies i materials divulgatius així com una vigència permanent pel que fa al Catàleg de serveis.

S'han assolit els objectius previstos de manteniment i vigència dels continguts: facilitar la informació amb un llenguatge entenedor, apropar i facilitar la informació del Catàleg de l'Àrea i facilitar notícies i continguts tant per a població amb necessitats socials identificades com per als professionals, el món acadèmic, etc.

• **Pla de Formació i desenvolupament professional del conjunt de l'Àrea de**

**Qualitat de Vida, Igualtat i Esports 2013-2015**

Aquest Pla recull una visió global i coordinada del desenvolupament professional i formació de la Gerència de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports i dels tres instituts adscrits: l'IMSS, l'IBE i l'IMPD.

El Comitè Director del Pla s'ha reunit de manera periòdica, continuant amb l'objectiu de coordinar tots els agents implicats a partir d'una visió global, unificant criteris i prioritzant les línies d'acció a dur a terme en els temes següents:

– S'han definit les actuacions a dur a terme en el marc del Pla de Gestió del Coneixement de l'Àrea. S'ha consolidat la coordinació i vinculació amb l'Àrea de Recursos Humans i Organització (RHiO). D'una banda, la participació activa dels referents de l'Àrea de RHiO en el Comitè director de formació de l'AQVIE, informant sobre els projectes i accions promoguts per a tota la ciutat i coordinant les accions necessàries per a implantar-los a l'Àrea i, de l'altra, la participació del Departament com a representant de l'Àrea en la Comissió de Formació i Desenvolupament professional de ciutat liderada per RHiO. El resultat ha estat una estreta col·laboració en la consecució de criteris i projectes dels quals destaquem l'inici de l'Equip de formadors interns municipals (25 formadors interns de l'AQVIE) i la posada en marxa de l'Aula virtual d'aprenentatge, on l'AQVIE està participant com a àrea pilot, juntament amb Hàbitat Urbà.

– S'ha continuat potenciant la transversalitat en la programació formativa del conjunt de l'AQVIE, tant amb l'organització i disseny d'accions formatives, com amb l'oferta de places de cadascun dels òrgans a la resta de l'Àrea, en les formacions següents:

Prospectiva en Gent Gran (Seminari d'Intel·ligència competitiva i Tallers d'escenaris de futur i reflexió estratègica), Grup de gestió del coneixement en llengua anglesa i Tallers de sensibilització de l'Àrea.

– S'ha creat un instrument conjunt de recollida d'indicadors de formació per a tota l'Àrea, en paral·lel a la recollida d'indicadors per part de Recursos Humans i Organització.

– S'ha completat el Pla de suport al rol directiu específic per a l'AQViE en tots els nivells previstos.

– S'ha fet un treball de detecció conjunt de les necessitats de formació de l'Àrea, compartint la informació dels Plans específics de cada òrgan, identificant les àrees formatives que es poden fer de forma transversal dins de l'Àrea, així com aquelles mancances que es poden abordar de manera conjunta per al 2015.

La Taula 3.1.2 ens mostra el conjunt de la formació específica, transversal de ciutat i externa 2013-2014 duta a terme pels professionals de l'Àrea (a la Memòria 2013 només s'hi va incloure la formació específica).

En el marc del desenvolupament professional cal destacar també les sessions de supervisió externa adreçades als diversos equips d'atenció (CSS, EAIA i EIPIS), les quals constitueixen un recurs de suport reconegut per tots els/les professionals.

**• Pla de Formació i desenvolupament professional de la Gerència de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports**

Aquest Pla, amb programació pròpia específica i programació transversal compartida pel conjunt de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports ha tingut en compte les necessitats específiques dels professionals, prioritzant

**Taula 3.1.2. Formació i desenvolupament professional de l'AQViE**  
Departament de Planificació i Processos, 2014

	2013	2014	% d'increment
Accions formatives/edicions	153	221	44,4
Places ocupades <sup>1</sup>	1.586	2.031	28,1
Hores invertides	20.252	27.272	34,7
Recursos econòmics invertits <sup>2</sup>	114.852	126.264	9,9

1. Les places ocupades i hores invertides no inclouen les accions d'acollida i de prevenció de riscos laborals de l'IMSS.

2. Els recursos econòmics inclouen el finançament propi de cada òrgan més el finançament per part de RHI0 i/o AFEDAP.

zant accions formatives aplicables al lloc de treball i també accions per millorar habilitats per desenvolupar les funcions. Per això, s'han utilitzat formats més curts i funcionals per compatibilitzar la gestió i tasques pròpies dels serveis; durant aquest any han augmentat les accions i espais col·laboratius conduïts per professionals interns, la qual cosa facilita que el coneixement i la expertesa dels professionals reverteixi en l'organització.

161

Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports

Memòria 2014

Direcció  
de Serveis  
d'Estratègia  
i Innovació

El programa d'accions formatives es reflecteix a la taula 3.1.3.

La taula 3.1.4 presenta els indicadors referents al Pla de Formació específic per a la Gerència:

Si tenim en compte el total de persones formades i les hores de formació invertides pels professionals, incloent-hi la formació transversal de ciutat, durant el 2014 podem dir que 259 treballadors de la gerència (90 % del total) han rebut formació, ja sigui de la Programació específica o de la programació transversal de ciutat. A aquestes xifres s'hi han d'afegir 85 professionals que han rebut algun tipus de formació externa.

**• Transferència del coneixement adquirit en la formació**

A partir de les conclusions extretes en la prova pilot del 2013, s'han im-

**Taula 3.1.3. Accions formatives del Pla específic de Gerència AQVIE**  
 Departament de Planificació i Processos, 2014

Acció formativa	Col·lectiu	Edicions	Participants	Hores/curs	Total hores
Aprofundiment en clàusules socials	Tècnics/ques	1	10	2,5	2,5
Guia de justificació de subvencions directes per a tècnics/ques i per a entitats (1a edició)	Tècnics/ques	1	21	4,5	4,5
Guia de justificació de subvencions directes per a tècnics/ques i per a entitats (2a edició)	Tècnics/ques	1	16	4,5	4,5
Claus per a millorar la gestió de la documentació	Tècnics/ques i administratius/ves	1	19	2,5	2,5
Com equilibrar el dret a la protecció de dades	Tècnics/ques	1	14	2	2
La igualtat de gènere: de debò la tenim incorporada?	Tots el perfils	1	9	5	5
Claus per millorar la gestió de la diversitat cultural als SSPP	Tots el perfils	1	13	5	5
Com incorporar la perspectiva del temps en els projectes municipals	Tots el perfils	1	8	3,5	3,5
Drets humans i diversitat cultural: realitat social i gestió local	Tots el perfils	1	17	5	5
Suport unitat directiva S. Socials i Família	Equip	1	7	6	6
Suport unitat directiva Equitat Social i Salut	Equip	1	6	12	12
Suport unitat directiva Estratègia i Innovació	Equip	1	6	12	12
Suport unitat directiva Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD)	Equip	1	8	6	6
Seminari en intel·ligència competitiva	Tècnics/ques i comandaments	1	14	30	30
Escenaris de futur per a les persones grans	Tècnics/ques i comandaments	1	7	10	10
Reflexió estratègica sobre els serveis a persones grans	Tècnics/ques i comandaments	1	7	10	10
Elaboració i gestió de projectes, tutorització	Tècnics/ques	1	12	1	1
Mapes mentals	Tècnics/ques	1	15	13	13
Competències digitals	Tècnics/ques	2	20	19	38
Conferència-seminari amb Stefano Cirillo; Famílies maltractants	Tècnics/ques SSB+EAIA	1	100	5	5
Formació inicial-acollida a professionals EAIAS	Tècnics/ques EAIA	1	21	21	21
La vulnerabilitat dels SEAIA. Prevenció de les agressions (1a edició)	Equips EAIA	1	21	33	33
La vulnerabilitat dels SEAIA . Prevenció de les agressions (2a edició)	Equips EAIA	1	24	30	30
Intervenció amb infants, adolescents i amb mares en situació de violència masclista	Tècnics/ques EAIA	1	25	27	27
El treball a l'EAIA des de la teoria del vincle afectiu	Tècnics/ques EAIA	1	51	4	4
Eines i tècniques amb menors (aprofundiment)	Tècnics/ques EAIA	1	37	23,5	23,5
Millora contínua de la qualitat per a professionals dels SEAIA	Tècnics/ques EAIA	1	11	12	12
Reforç i desenvolupament professional dels equips de treball: suport programa Barcelona interculturalitat	Equip de treball	1	3	11	11
Els serveis externalitzats: parlem-ne!	Tècnics/ques	1	11	2,5	2,5
Grup de gestió del coneixement en llengua anglesa	Tots els perfils	1	8	36	36
<b>Total</b>		<b>31</b>	<b>541</b>		<b>377,5</b>

**Taula 3.1.4. Formació i desenvolupament professional del Pla específic de la Gerència AQVIE**  
Departament de Planificació i Processos, 2014

	2013	2014	% d'increment
Nombre d'accions formatives	18	28	55,56
Nombre d'edicions de les accions formatives	21	31	47,62
Hores ofertes	242	377,5	55,99
Hores invertides en formació	4.093	6.454	57,68
Places ocupades <sup>1</sup>	370	541	46,22
Despesa (euros) <sup>2</sup>	34.285	32.347	-5,65
Personal format de la Gerència	169	259	53,25
Percentatge de persones que s'han format	65%	90%	38,46
Mitjana d'hores per professional	22	26	18,18

1. De les 541 places del 2014, 425 són exclusivament de la Gerència de l'AQVIE. La resta són places ocupades per personal de la resta de l'Àrea; és a dir, formen part de cursos transversals gestionats per la Gerència. Cal afegir que, a banda, 27 persones d'altres gerències i districtes han participat en diverses accions formatives, però no estan comptabilitzades aquí.

2. La despesa es manté o disminueix ja que augmenten els espais formatius i de col·laboració realitzats pels professionals interns, la qual cosa garanteix l'aprofitament del coneixement i l'expertesa de l'organització.

plementat algunes mesures com ara:

- Programació d'accions formatives específiques de la Gerència responnent a les necessitats de coneixement detectades mitjançant els caps i/o expressades pels professionals, els quals han participat en el disseny per assegurar l'aplicabilitat.

- Disseny de les accions formatives preveient metodologia de transferència.

- Sessions de seguiment espaciades per a garantir l'aplicació dels coneixements, en els casos necessaris.

- Realització de Píndoles de formació aplicada, relacionades amb els projectes, les funcions i les tasques desenvolupades pels professionals.

També s'ha avançat en l'aplicació d'altres mesures:

- Realització d'activitats adreçades als equips de treball i a grups homogenis de professionals.

- Implantació d'un Pla de millora / projecte aplicat com a instrument de suport a la transferència en aquelles accions formatives que s'escaigui.

Durant el 2015 es preveu treballar de forma decisiva en dos temes clau: la visió organitzativa de l'aprenentatge vinculat al lloc de treball i la impli-

cació del cap de cada equip o departament i l'elaboració d'instruments comuns de seguiment i avaluació de la transferència del coneixement adquirit en la formació.

#### • Projectes amb les universitats: recerques aplicades

El Departament de Planificació i Processos, ha promogut projectes estables amb les universitats i, en especial, sobre recerques aplicades, per establir una xarxa de coneixement compartit entre universitats i els professionals dels serveis d'atenció a les persones i famílies, com un eix estratègic per a l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports (Taula 3.1.5).

Aquestes recerques s'han presentat a diferents congressos i fòrums professionals.

#### • Pràctiques de professionals i altres relacions amb les universitats

Amb l'objectiu de millorar la col·laboració de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports amb diversos agents externs a l'Ajuntament de Barcelona, i molt concretament amb les universitats, s'ha iniciat el disseny d'un nou Pla de Pràctiques de l'AQVIE, sota la base de la coresponsabilitat en la formació de futurs professionals i amb l'objectiu de promoure les pràctiques en el context de la Gerència.

**Taula 3.1.5. Recerques aplicades en el marc de la gestió del coneixement**

Departament de Planificació i Processos, 2014

Nom de la recerca	Universitat	Període	Estat a finals 2014. Observacions
Les intervencions psicosocioeducatives en famílies amb infants en risc en el marc dels serveis socials bàsics.	Universitat de Girona	2013-10/2015	Segona fase: anàlisi dels resultats de la BBDD, i del qüestionari a professionals. Elaboració d'instruments.  Inici del treball de camp als cinc CSS seleccionats per fer entrevistes a famílies, infants i professionals.
Metodologia d'intervenció en persones amb conductes d'acumulació patològiques, en el marc dels serveis socials bàsics.	Universitat de Barcelona	2012-06/2016	Segona fase: anàlisi de casos tipus Eixample. Definició d'indicadors de risc, treball amb famílies i Xarxa. Inici Pilot Horta-Guinardó.  Sessió de presentació de resultats parcials. Edició de l'Algoritme.
Recuperació de les dones en situació de violència masclista de parella: descripció i instrumentació.	Universitat de Barcelona	Finalitzada	Publicació i difusió.  Sessió institucional de presentació dels resultats.  Distribució arreu de Catalunya de la publicació del llibre en català.  S'ha incorporat el model de recuperació als programes de formació.
L'impacte de la violència masclista i els processos de recuperació en la infància i l'adolescència, en les mares i en les relacions maternofilials.	Universitat de Girona	12/2012 - 12/2015	Treball de camp: qüestionaris i entrevistes a professionals, mares i joves. Grups de discussió. Explotació de dades.  Sessió institucional de presentació de la recerca en marxa.
Eficàcia del tractament psicosocial amb homes que exerceixen violència de gènere.	Universitat de Barcelona	2015-2018	Disseny de la recerca. Selecció de la mostra d'homes que han acabat el tractament. Administració de qüestionaris.  Durant el 2015 es farà el 1r anàlisi parcial de resultats.

Es pretén potenciar la col·laboració tècnica i l'intercanvi, aprofitant les sinergies ja establertes arran de les diverses relacions existents i establir-ne d'altres, per tal d'innovar quant a formes i procediments per obtenir millors resultats, tant en la formació dels futurs professionals com en les recerques o treballs que siguin d'interès de les diverses institucions.

Això ha comportat:

- Valoració amb els departaments que acullen alumnes en pràctiques de la situació actual.
- Revisió i actualització dels convenis amb les universitats, i previsió de projectes de col·laboració.

- Entrevistes amb els responsables de pràctiques de les diferents facultats de les universitats: Universitat de Barcelona (UB), Universitat Autònoma de Barcelona (UAB), Universitat Oberta de Catalunya (UOC), Facultat Pere Tarrés.

- Recull en fitxes dels diferents processos i de les propostes que ens planteja cada universitat.

- Establiment de canals de col·laboració de cara a futurs projectes o recerques.

Aquest curs acadèmic no s'ha pogut potenciar la presència d'alumnes en pràctiques perquè hi ha hagut canvis i incorporació de nous professionals als equips d'atenció. Durant el proper

**Taula 3.1.6. Pràctiques i altres col·laboracions amb universitats**

Departament de Planificació i Processos, 2014

	Servei	Universitats
Pràctiques curriculars de Treball Social (2 alumnes)	SEAIA	URLL. Facultat Pere Tarrés UB
Altres col·laboracions amb universitats	Banc d'Experiències i Bones Pràctiques	UAB (IGOP)
	Atenció grupal als SSB	UB. Treball Social
	Orientacions per a un nou model de polítiques socioculturals per a les persones grans: grups focals	Institut de l'Envel·liment UAB

curs acadèmic 2015-2016 es preveu augmentar progressivament el nombre d'estudiants en pràctiques tant en el SEAIA, com en el CUESB, com també en els diferents departaments de la Gerència. Veure taula 3.1.6.

### 3. Planificació estratègica

Aquesta àrea de treball consisteix en l'elaboració, coordinació i prestació de suport metodològic per a la construcció, el seguiment i l'avaluació de plans estratègics de ciutat. També es dona suport tècnic a la planificació institucional per definir les prioritats del mandat.

Els principals projectes duts a terme el 2014 han estat la definició del sistema d'indicadors de seguiment, la gestió relacional de tots els operadors implicats i la presentació dels informes de seguiment corresponents de:

- Pla per a la Infància 2013-2016
- Pla Municipal per a les Persones Grans 2013-2016
- Pla Municipal de Família 2013-2016

I la posada en marxa i aplicació d'un sistema estàndard de seguiment i avaluació dels Plans:

- Definició d'un sistema d'indicadors: de gestió, d'entorn i de procés.
- Definició de les estructures organitzatives i operadors implicats.
- Desenvolupament d'un treball de gestió transversal.

### REPTES DE FUTUR PER AL 2015

Els principals reptes del Departament de Planificació i Processos per al 2015 són:

En l'àrea de desenvolupament tècnic:

- Ampliar i diversificar els àmbits de treball, desenvolupant models, protocols, processos i procediments tècnics relacionats amb diverses temàtiques de l'atenció i la promoció social, com ara la qualitat i els processos del SEAIA en l'àmbit d'infància, o l'atenció en situacions de violència masclista en l'àmbit de dona entre d'altres.
- Dissenyar serveis i projectes de nova creació en funció de les noves necessitats i continuar el seguiment de projectes compromesos en l'àmbit de la gent gran, les persones vulnerables i els serveis socials.

En l'àrea de la gestió del coneixement:

- Continuar avançant en els projectes de gestió del coneixement desenvolupant l'estratègia d'un Pla, conjuntament amb d'altres actors de l'organització.
- Iniciar l'estratègia de difusió i del Banc d'Experiències i Bones Pràctiques de l'AQVIE a fora de l'organització per posicionar l'AQVIE com a model de referència en l'àrea social i donar reconeixement públic extern als nostres professionals.
- Avançar i explicitar la nova orientació del Pla de Desenvolupament

165

Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports

Memòria 2014

Direcció  
de Serveis  
d'Estratègia  
i Innovació

professional i aprenentatge, basat en l'aprenentatge en el lloc de treball, la transferència del coneixement a l'organització, el treball col·laboratiu i el desenvolupament professional.

- Coordinar el Pla de Formació i desenvolupament professional de l'AQVIE i gestionar el Pla per a la Gerència de l'Àrea en el marc de la gestió del coneixement, posant especial èmfasi en l'equip de professionals-formadors interns.

- Visualitzar i enfortir la col·laboració amb els contextos acadèmics i universitaris, posant en marxa un Pla de pràctiques per potenciar la col·laboració i coresponsabilitat en la formació de nous professionals, desenvolupant les recerques aplicades en curs i presentant-les a diversos fòrums professionals.

En l'àrea de planificació estratègica:

- Presentar els tres primers informes de seguiment 2014 dels plans municipals per a la Infància, per a les Persones Grans i de Família.
- Elaborar una guia metodològica per a la construcció, el seguiment i l'avaluació de plans i programes per àmbits i sectors de població.
- Continuar la gestió transversal segons el sistema dissenyat per garantir la continuïtat del seguiment dels plans, per al 2015.

**Carmina Català i Galofré**

Cap del Departament de Planificació i Processos

**Taula 3.1.7. Indicadors de producció de serveis**  
Departament de Planificació i Processos, 2014

	2011	2012	2013	2014	% d'increment 2011-2014
<b>Formació i desenvolupament professional</b>					
Pla específic de la Gerència AQVIE					
Accions formatives	-	7	18	28	300,00
Hores ofertes	-	73	242	377,5	417,12
Hores invertides	-	1.169	4.093	6.454	452,10
<b>Col·laboració amb universitats</b>					
Alumnes en pràctiques <sup>1</sup>	-	7	5	2	-71,43
Recerques aplicades i projectes estables	-	1	4	5	400,00
Universitats/Facultats amb col·laboració	-	6	10	10	66,67
<b>Processos de desenvolupament tècnic</b>					
Projectes en curs	-	-	3	5	66,67
Productes	-	-	2	7	250,00
<b>Altres projectes de gestió del coneixement</b>					
Bones Pràctiques reconegudes	-	-	5	13	160,00
Projectes singulars de gestió del coneixement	-	-	2	5	150,00

Nota: Els indicadors que no tenen disponible el valor del 2011 fan la comparativa d'increment amb el primer valor disponible.

1. Els serveis d'atenció estan en un procés de canvi d'equips i incorporació de persones noves, per la qual cosa no han pogut prioritzar la incorporació d'alumnes en pràctiques. S'ha posat en marxa un nou Pla de pràctiques pel curs 2015-16.



### 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 eficàcia del conjunt de l'organització de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports (AQVIE).

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

### ENTORN

Durant el 2014 les qüestions d'entorn que més han incidit en aquest Departament han estat el seguiment i compliment de:

- La Llei de serveis socials.
- La Llei de protecció de dades (LOPD) en tots els serveis informatitzats.
- La Llei de la dependència (LAPAD) dins dels processos de gestió de l'aplicació de la llei.

### RECURSOS

Pel que fa als recursos econòmics, el detall del pressupost executat l'any 2014 es presenta a la taula 3.2.1.

L'equip humà del Departament de Gestió de Sistemes d'Informació està format

**Taula 3.2.1. Liquidació del pressupost**  
Departament de Gestió de Sistemes d'Informació, 2014

Capítol	Euros	%
Personal	283.323,77	9,67
Béns i serveis	134.401,59	4,59
Transferències corrents	2.513.206,00	85,75
<b>Total</b>	<b>2.930.931,36</b>	<b>100,00</b>

per la cap del Departament i set tècnics i suports, dos dels quals són contractats externs.

### ACTIVITAT

Durant l'any 2014 s'ha continuat organitzant l'activitat sota el paraigua del Pla de Sistemes, que conforma un conjunt d'aplicacions informàtiques que permeten conèixer la realitat dels ciutadans i ciutadanes que s'adrecen als centres d'atenció social a tots els territoris de la ciutat de Barcelona.

Des dels sistemes d'informació es mesuren les activitats que es fan amb els ciutadans i ciutadanes tant a escala individual i familiar com a escala col·lectiva o grupal. Amb el coneixement d'aquesta realitat i amb la gestió de la informació podem saber quines necessitats té la població dins dels territoris, i adequar-hi els diferents recursos existents o crear-ne de nous.

El Departament de Gestió de Sistemes d'Informació dona suport a l'AQVIE i intervé en les fases de definició, construcció i formació de les aplicacions de gestió, així com el manteniment posterior de les ja implantades. El Departament també s'encarrega de la formació específica del personal que ha d'utilitzar-les així com de la gestió de les altes i les baixes dels professionals que utilitzen les aplicacions.

D'altra banda, també s'encarrega de subministrar i dissenyar per a tota l'organització tot tipus de dades, informes de gestió i indicadors necessaris i que s'extreuen dels sistemes d'informació construïts.

En tot el seu funcionament, el Departament té en compte el criteri d'interoperabilitat i intraoperabilitat (no demanar als ciutadans cap document acreditatiu del qual ja disposa qualsevol Administració pública, o dintre de la nostra administració).

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

1. Desenvolupament i implantació de projectes nous.
2. Manteniment de projectes ja existents.
3. Suport als professionals en dos àmbits:
  - Formació.
  - Gestió i manteniment de les persones usuàries.
4. Realització d'informes, consultes de dades i construcció d'indicadors *ad hoc*.

## 1. Desenvolupament i implantació de projectes nous

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

En aquesta aplicació és on es relacionen la resta d'aplicacions que formen part del Pla de Sistemes. Al llarg del 2014 s'han desenvolupat les accions noves següents:

- Posada en marxa del mòdul *codi de família* per poder identificar les famílies a l'aplicació SIAS, i la seva implantació al sistema d'informació global de l'Àrea (SIAS, Agenda i Eina d'exploació de dades).
- Incorporació de noves funcionalitats per consultar les dades de la família a la cerca d'expedients, a l'històric social i al registre d'activitats.
- Incorporació de noves funcionalitats per fer accions conjuntament amb la família: canvi d'adreça, traspassos de casos.
- Incorporació de millores per facilitar als professionals la introducció de dades en el procés d'atenció i en els traspasos.
- Tancament automàtic d'atencions de serveis inactius.

– Creació d'un procés automàtic per regularitzar periòdicament l'estat dels expedients.

– Implementació d'una funcionalitat a SIAS per gestionar el nou Servei d'Atenció a la Dependència (SADEP); aplicació que permet gestionar els recursos de la llei de la Dependència de forma centralitzada. En una primera fase, només es tramitaran així els districtes de Nou Barris i Sant Andreu, i es deixarà per a més endavant la posada en funcionament a la resta de districtes.

### • Aplicació Agenda de Gestió

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

– L'Agenda de Gestió, que gestiona els dietaris dels professionals i l'atenció al taulell dels centres de serveis socials (CSS), els centres dels equips d'atenció per a la infància i l'adolescència (EAIA), la Central d'Urgències i Emergències Socials (CUESB), el Servei d'Atenció a Persones Sense Sostre (SPSS) i els serveis dels Punts d'Informació i Atenció a la Dona (PIAD). El nombre de dietaris gestionats per l'aplicació Agenda és de 800.

La mitjana diària de cites programades durant el 2014 ha estat de 1.210 per a totes les agendes dels serveis esmentats.

– El Dispositiu d'Atenció Telefònica Centralitzat (DATC), és un servei telefònic extern disponible per als Serveis Socials Bàsics que, entre altres funcions, atén les trucades dels CSS i programa i cancel·la determinats tipus de cites.

– Dispensador de tiquets als Centres de Serveis Socials, que identifica i confirma l'arribada d'un ciutadà amb

o sense cita prèvia al CSS i li assigna un torn d'atenció al mostrador.

Durant el 2014 s'ha desenvolupat el projecte de millora de l'aplicació Agenda de Gestió, ja iniciat el 2013, i que té com a objectiu general facilitar i agilitzar la feina dels professionals dels serveis CSS, SPSS, PIAD, EAIA i CUESB i completar algunes de les funcionalitats actualment disponibles:

– Programar cites amb professionals de diferents centres del mateix servei i/o entre professionals.

– Possibilitar que alguns dels centres externs a la xarxa corporativa, tinguin accés a l'aplicació a través d'un entorn d'Internet.

– Configurar el tipus de visita per a cada servei, que ha d'oferir l'agenda de forma automàtica en funció de l'última cita realitzada i l'estat de l'atenció de l'expedient.

– Facilitar la gestió dels dietaris i les plantilles horàries dels professionals.

– Millorar la navegació entre els menús de l'aplicació.

– Adaptació de l'agenda al nou codi familiar.

#### • Aplicació Servei d'Atenció Domiciliària (SAD)

L'aplicació del SAD permet la tramitació dels expedients amb recursos del Servei d'Ajuda a Domicili de les persones usuàries de l'Ajuntament de Barcelona.

L'aplicació gestiona la prescripció dels recursos d'atenció personal domiciliària, neteja de la llar i servei d'àpats a domicili, així com la seva facturació i el copagament de les persones usuàries. El circuit integrat en l'aplicació està format per tres mòduls principals, els circuits de petició, facturació i copagament.

Els projectes desenvolupats durant el 2014 han estat:

– Incorporació de canvis que han permès adaptar l'aplicació al nou contracte de prestació dels serveis de treballador/a familiar i neteja.

• Incorporació de la nova modalitat *Situació temporal de necessitat*.

• Incorporació d'avisos que milloren la gestió dels serveis.

• Millora en la gestió de les baixes.

• Adequació de la integració amb el Servei de Teleassistència i el Servei d'Àpats a Domicili.

– Integració del nou servei SADEP en l'aplicació SAD als districtes de Nou Barris i Sant Andreu. Les accions més rellevants han estat la migració dels expedients amb recurs de dependència actiu al nou servei, i la creació de dos nous albarans i dues noves certificacions.

– Introducció de nous camps a les pantalles de control pressupostari que faciliten la gestió del pressupost.

#### • 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.

La tramitació de la Llei de dependència té diverses fases:

1. Registre o entrada de sol·licituds (CSS).

2. Valoració i resolució (Institut Català de Serveis Socials, ICASS).

3. Programa Individual d'Atenció (PIA) i de seguiment del PIA (ICASS i CSS).

L'aplicació gestiona tots els expedients des del moment de la sol·licitud fins a l'elaboració del PIA i el seu seguiment.

El projecte ha posat en marxa el 2014 noves funcionalitats que milloren la sincronització entre l'aplicació de SIAS i la de Dependència (DEP), cabdals per garantir la qualitat de les dades. Aquestes millores afecten principalment la part del registre de sol·licituds de Dependència.

- La sol·licitud de dependència queda correctament vinculada al seu expedient de SIAS.

- La informació que es comparteix entre tots dos sistemes està sempre centralitzada a SIAS.

- Mateixos components adreça i tipus de document a SIAS i a DEP.

- Millores en el procediment de càrrega de l'arxiu ICASS al sistema Ajuntament.

- Unificació dels tipus de documents amb les tipologies de SIAS.

#### • Nou Sistema d'informació per a la Llei de Dependència–Nova aplicació

El 2014, l'Àrea de QVIE ha impulsat la creació d'una nova aplicació, que permetrà solucionar les mancances tant de caràcter tècnic com funcional de l'actual sistema informàtic de la Dependència i donarà cobertura funcional completa al procés de la dependència en un únic sistema d'informació.

Els objectius del nou sistema són:

- Donar cobertura als processos de treball de l'equip SADEP.

- Millorar l'eficiència amb la incorporació d'automatismes i la implementació d'un mòdul de mobilitat per facilitar i agilitzar les tasques dels

professionals i del personal administratiu.

- La Integració a d'altres sistemes, tant de l'Àrea QVIE com de l'Ajuntament i sistemes externs, per millorar l'eficàcia del sistema i evitar incidències.

- Millorar la logística de comunicació entre l'Ajuntament de Barcelona i la Generalitat de Catalunya.

Durant l'any 2014 s'ha lliurat un document amb l'esquema conceptual i el glossari, on s'especifiquen les funcionalitats del projecte.

- Casos d'ús del sistema on es detallen les funcions i els prototipus de pantalla per a les principals funcions del sistema.

- Document amb el nou model d'indicadors.

#### • Aplicació Menjadors Socials

Aquest servei permet el registre dels àpats servits i saber el nombre de persones usuàries dels 48 menjadors socials en funcionament. Hi ha diferents tipologies de menjadors:

- Per a persones sense sostre (6).
- Per als serveis socials bàsics (13).
- Àpats en companyia (29).

L'any 2014 la mitjana diària d'àpats servits als 48 menjadors ha estat de 2.900. Aquest any s'han creat cinc nous menjadors d'Àpats en companyia. Des del GSI s'ha fet l'acompanyament mitjançant suport i assessorament als nous professionals perquè puguin utilitzar l'aplicació informàtica dels menjadors en les millors condicions.

#### • Aplicació Ajuts econòmics

Aquesta aplicació gestiona tots els ajuts econòmics que es concedeixen als 40 Centres de Serveis Socials Bàsics de

Barcelona i als nou serveis per a persones sense sostre. El seu objectiu és millorar la gestió dels ajuts, del pressupost i l'explotació de la informació.

Durant el 2014 s'han implementat noves funcionalitats:

- Possibilitat de modificació de l'import de l'ajuda, previ a la seva justificació.
- Millora en la gestió de les tasques dels professionals socials.
- Incorporació de les dades dels beneficiaris a l'aplicació GEIF (Gestió Econòmica i Facturació).
- Creació de nous conceptes d'ajuts.
- Millora en les cerques de sol·licituds.
- Millora en la gestió de bosses econòmiques de cadascun dels centres.

#### • Aplicació Servei de Teleassistència

Aquesta aplicació permet als professionals de diverses administracions, entitats i serveis emetre, registrar i gestionar les sol·licituds de Teleassistència.

Actualment hi accedeixen els professionals dels 40 Centres de Serveis Socials de Barcelona, 68 equipaments de l'Àrea Bàsica de Salut de Barcelona (ABS), nou programes d'Atenció Domiciliària i Equips de Suport (PADES), 23 habitatges en serveis per a la gent gran, l'Oficina d'Atenció Ciutadana de Sant Miquel (OAC), Mutuam, Càritas, tres hospitals i la Central d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB).

Durant aquest 2014 s'ha dut a terme una sincronització dels expedients entre el sistema informàtic gestionat per l'empresa externa i el programa informàtic de teleassistència de l'Ajuntament.

#### • Portal del Professional

El Portal del Professional ofereix un entorn de treball on estan disponibles totes les eines i la informació necessària per a tots els i les professionals de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports: aplicacions informàtiques, catàleg de serveis, biblioteca de documents, tramitació de gestions de recursos humans, l'accés als webs d'altres institucions i administracions, tramitació de certificats del Padró i l'Agència Tributària, etc.

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

Durant l'any 2014 s'ha modernitzat el Portal del Professional amb l'objectiu de millorar cadascun dels apartats en funcionament. És un projecte clau i estratègic que va començar el 2013 i que converteix aquesta eina en un espai de treball, de comunicació interna i de gestió del coneixement, a partir de la modificació en l'estructura i el canvi d'imatge. Els canvis i millores realitzats han estat:

- Nou logo d'accés al portal.
- Pantalla d'inici: administració personalitzada dels enllaços de la columna lateral.
- Construcció de l'informe per a l'extracció d'indicadors de qualitat, d'utilització i de gestió de l'eina.
- Incorporació dels enllaços dels webs de l'Àrea de QVIE.

I estan en fase de prova a 31/12/2014:

- Incorporació d'un espai nou al portal per a la publicació de les bones pràctiques.

171

Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports

Memòria 2014

Direcció  
de Serveis  
d'Estratègia  
i Innovació

- Integració de la nova estructura i plantilla al portal que permetrà obrir un nou menú per a la publicació de vídeos.

- Construcció d'una plataforma tecnològica –xarxa interna social– de comunicació multidireccional capaç de donar suport a la intel·ligència col·lectiva i històrica per poder gestionar el coneixement (actualment en proves).

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

Durant el 2014 s'ha portat a terme el desenvolupament i la posada en marxa del projecte d'informatització del Servei.

#### • Eina d'explotació de les dades Cognos

Els serveis de l'Àrea que actualment disposen dels seus propis informes publicats a l'eina Cognos es presenten a la taula 3.2.2.

#### Taula 3.2.2. Informes elaborats

Departament de Gestió de Sistemes d'Informació, 2014

	2014
Centres de Serveis Socials (CSS)	22
Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)	10
Menjadors Socials	1
Servei d'Atenció domiciliària (SAD)	4
Servei d'Atenció als Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER)	9
Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA)	6
Servei per a Persones Sense Sostre (SPSS)	13
Punts d'Informació i Atenció a la Dona (PIAD)	11
<b>Total</b>	<b>76</b>

#### • Aplicació Serveis per a Persones Sense Sostre (SPSS)

Aquesta aplicació permet la gestió de centres d'àmbit ciutat i equipaments del Servei a les 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 2014 s'han desenvolupat les funcionalitats següents:

- Facilitació del registre dels serveis de forma massiva.

- Registre dels serveis d'una persona usuària en indexar les estades.

- Incorporació de missatges recordatoris per a la realització de tasques al SIAS.

- Creació de nous paràmetres de cerca als informes d'assentaments.

- Implantació de l'aplicació Agenda a l'entorn d'Internet per requeriment del servei a les persones sense sostre.

- Renovació d'activitats en renovar l'estada d'una persona usuària.

- Aplicació de paràmetres de cerca que permeten obtenir dades per tipologia de centre i per centre.

- Implantació d'un procés de tancament automàtic de les atencions de servei per a aquells expedients que en set mesos no han tingut cap modificació.

#### • Aplicació per al SAIER

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

Durant l'any 2014 s'han desenvolupat els canvis proposats pel servei per adaptar-se a la nova orientació cap a la mobilitat internacional. Això ha comportat incorporar a l'aplicació SAIER la funcionalitat de derivació pel servei d'informació. Aprofitant aquest canvi s'han afegit nous camps i se n'han reordenat d'altres

a les diferents pantalles (en espera de ser instal·lats al servei).

**• Aplicació Servei d’Atenció Socioeducativa (SAS - Direcció del Programa de Dona)**

Durant l’any 2014 s’han desenvolupat les funcionalitats següents:

- Millores en la cerca.
- Els informes de coordinacions, resum d’indicadors i de situació al carrer han estat reorganitzats per augmentar-ne la utilitat.
- Altres millores menors com algun camp que s’ha fet obligatori, ordenació dels seguiments i augment de la capacitat del camp “Dades formatives”.

**• Construcció de les eines de suport elaborades pel Departament de Gestió de Sistemes d’Informació per al Servei d’Atenció Domiciliària.** S’ha creat:

- Un fitxer Excel per a l’explotació de dades (serveis, unitats, expedients) extretes directament de la base de dades del Servei d’Atenció Domiciliària en temps real i visualització de l’històric.
- Una eina basada en Excel per al registre de queixes dels ciutadans, provinent de l’aplicació IRIS, preguntes de grups o demandes del Síndic. Aquesta eina la fa servir la Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials. Proporciona informes automàtics amb períodes variables.

**2.Manteniment de projectes ja existents**

**• Manteniment i millora de les aplicacions**

S’ha fet el manteniment de les aplicacions: Servei d’Informació d’Atenció Social (SIAS), Agenda de gestió del pro-

fessional, Portal del Professional, Llei de Dependència, Servei d’Ajuda a Domicili, Ajuts Econòmics, Teleassistència, Menjadors, Sense Sostre, SAIER, Agenda SAIER, eina d’explotació de dades Cognos, Servei d’Atenció Socioeducativa (SAS).

Aquest manteniment inclou la gestió d’incidències informades pels professionals socials, correctius de les aplicacions, administració de permisos d’accés i suport en la usabilitat.

En el manteniment dels projectes ja existents s’han rebut 5.022 incidències generades per les aplicacions, de les quals se n’han resolt 4.870 (96,97%). També s’han rebut 214 consultes i propostes de millora (vegeu la taula 3.2.3). Les incidències no resoltes estan pendents de correccions a les aplicacions afectades i hi ha una previsió de resolució variable.

Actualment hi ha prop de 1.799 persones usuàries de les aplicacions informàtiques gestionades des del GSI i s’han tramitat 864 peticions de canvi de permisos a professionals (altes, baixes i trasllats).

Pel que fa a la informació i suport des del Portal del Professional, s’han publicat un total de 312 notícies i documents.

**• Manteniment i millora d’eines de suport elaborades al Departament de Gestió de Sistemes d’Informació**

S’ha realitzat suport i millores a la base de dades del Departament de Participació Social Moisès. Les tasques del GSI

**Taula 3.2.3. Gestió d’incidències**  
Departament de Gestió de Sistemes d’Informació, 2014

	2013	2014	% d’increment
Incidències ateses	5.753	5.022	-12,71
Incidències resoltes	5.639	4.870	-13,64
Percentatge d’incidències resoltes	98,02%	96,97%	-1,07
Consultes i propostes de millora	232	214	-7,76

han consistit a desenvolupar les millores necessàries sota demanda del Departament, implantar l'aplicació corresponent i formar les persones usuàries.

S'ha dut a terme un suport a les persones usuàries de la Base de dades de formacions del Departament de Planificació i Processos. Aquest suport s'ha perllongat tres mesos, durant els quals s'han introduït algunes millores. La demanda parteix de la seva construcció, que ocasionava problemes en l'ús. El GSI ha depurat el funcionament en la mesura del possible.

S'han implementat 26 mapes pel Departament de Planificació i Processos, per al projecte sobre els equipaments de la ciutat per a la gent gran. Els mapes s'han basat en l'aplicació corporativa VistaPlus. Per a la confecció d'aquests mapes, les fonts d'informació han estat nombroses i s'ha hagut de fer un esforç important per consolidar-les.

S'han implementat dos mapes pel SPSS, un mapa referent als centres que compten amb serveis d'higiene i un altre amb l'inventari d'assentaments de persones sense sostre.

### 3. 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 2014 s'han dut a terme accions formatives i de suport a professionals nous, professionals que necessitaven reforç o bé per mobilitat de professionals (vegeu la taula 3.2.4).

### 4. Realització d'informes i consultes de dades

Durant l'any 2014 s'han publicat 444 informes, de caràcter setmanal, mensual, trimestral o anual. Pel que fa a les peticions d'informació puntual, s'han recollit i s'ha proporcionat resposta a un total de 133 peticions. Les peticions corresponen a dades que no poden ser extretes directament pels/per les professionals (s'hi inclouen peticions dels diferents serveis i d'entitats externes).

**Taula 3.2.4. Sessions formatives**

Departament de Gestió de Sistemes d'Informació, 2014

Curs	Col·lectiu	Edicions	Participants	Hores/curs	Total hores
SIAS-Agenda-Portal	Treballadors/es socials, educadors/es, UGA <sup>1</sup> psicòlegs/logues	10	61	5	50
Sense Sostre	Directors/es, tècnics/ques, professionals	4	46	2	8
<b>Total</b>		<b>14</b>	<b>107</b>		<b>58</b>

1. Unitat de Gestió Administrativa

**Taula 3.2.5. Tipus d'informe**

Departament de Gestió de Sistemes d'Informació, 2014

<b>Informes requerits periòdicament</b>	<b>444</b>
Informe de Dependència	67
Informe del Servei d'Atenció Domiciliària	128
Informe Cognos	249
<b>Nous desenvolupaments requerits</b>	<b>133</b>
Consultes dades SIAS	45
Consultes dades Dependència	6
Consultes dades Servei d'Atenció Domiciliària	11
Consultes/Informes Cognos	71



## REPTES DE FUTUR PER AL 2015

Per al 2015 es plantegen els projectes següents:

- Crear una nova intranet. Aquest projecte és clau i estratègic i està fonamentat en quatre punts clau: compartir coneixement, el treball col·laboratiu, connexions i relacions de treball productiu estable amb xarxes de coneixement extern i el projecte El saber en marxa.

Té com a objectius:

- Proveir els professionals i serveis de coneixement productiu per dur a terme la seva tasca.
- Facilitar la innovació dels processos i els projectes.
- Valorar el saber i l'expertesa dels professionals.
- Millorar la comunicació interna per incrementar la satisfacció dels professionals.
- Potenciar els canals de circulació de la informació.
- Obrir espais (àgora dels professionals) on conversar i compartir informació.
- Millorar la comunicació externa de la institució.
- Promoure un increment de visibilitat del conjunt de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports com a model de referència en la seva matèria.
- Informatitzar el Centre Municipal d'Atenció d'Urgències de Dones que han sofert violència masclista (CMAU).

- Donar suport i fer el seguiment de:
  - la posada en marxa del programa informàtic d'Ajuts en el servei SARA.
  - la posada en marxa d'informes del servei SARA en l'eina de Cognos.
  - el desenvolupament del nou projecte del Sistema de Dependència.
  - els canvis en l'aplicació Teleassistència.
  - l'adaptació de les aplicacions SAIER i l'eina d'explotació Cognos a la nova orientació del servei.
  - la posada en marxa de la signatura electrònica del programa informàtic Ajuts de sense sostre.
  - el projecte Àpats en Companyia Fase 2 i l'eina d'explotació Cognos.
  - la nova incorporació del servei de l'Oficina del Pla d'Assentaments Irregulars (OPAI) al SIAS i de l'eina d'explotació de dades Cognos.
  - la incorporació del projecte usuari de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitats (IMPD) al SIAS.
- Construir informes en Cognos referents a la incorporació del codi de família en el sistema d'atenció social.
- Crear quatre càpsules formatives: Portal del Professional, sistema d'informació d'atenció social, agenda de gestió, manteniment de plantilles i dietaris de l'agenda de gestió (formació en línia per assumir el coneixement necessari dels professionals de nova incorporació en la tasca diària

175

Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports

Memòria 2014

Direcció  
de Serveis  
d'Estratègia  
i Innovació

amb relació als programes informàtics).

- Crear nous “evolutius” de totes les aplicacions actualment en producció.
- Incorporar nous informes a l'eina d'exploració Cognos.

**Carmen Rueda Palenzuela**  
Cap del Departament de Gestió de Sistemes d'Informació

**Taula 3.2.6. Indicadors de producció dels serveis**  
Departament de Gestió de Sistemes d'Informació, 2014

	2011	2012	2013	2014	% d'increment 2011-2014
Aplicacions informàtiques en manteniment	-	14	17	17	21,43
Projectes nous	-	-	30	29	-3,33
Sessions de presa de requeriments de millora de les aplicacions	-	-	74	81	9,46
Sessions de validacions i proves de les noves versions de les aplicacions	-	-	37	39	5,41
Incidències ateses	-	6.350	5.753	5.022	-20,91
Percentatge d'incidències resoltes	-	96,57%	98,02%	96,97%	0,41
Consultes i propostes de millora	-	184	232	214	16,30
Unitats de formació	-	74	76	58	-21,62
Participants en les sessions de formació	-	159	129	107	-32,70
Persones usuàries de les aplicacions	-	1.713	1.795	1.799	5,02
Peticions de canvi de permisos d'accés	-	542	879	864	59,41
Publicació de notícies i documentació al Portal del Professional	-	156	198	312	100,00
Visites al Portal del Professional	-	331.233	351.391	396.528	19,71
Informes requerits periòdicament	-	330	397	444	34,55
Consultes de dades	-	80	84	133	66,25

Nota: Els indicadors que no tenen disponible el valor del 2011 fan la comparativa d'increment amb el primer valor disponible.

### MISSIÓ

El Departament de Recerca i Coneixement té com a missió la interpretació de la realitat social de Barcelona, dins el seu context metropolità i europeu, per orientar les intervencions públiques de les diferents direccions i/o àmbits de l'Àrea, així com oferir suport a les diferents unitats i serveis de l'Àrea a partir de la transformació de les dades en informació i coneixement.

### ENTORN

Aquest any s'han continuat elaborant estudis sobre la realitat de diferents grups poblacionals i sobre el funcionament de diferents serveis. La difusió del material generat s'ha realitzat en format digital i a través del web de l'Observatori Social Barcelona i d'altres webs de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports (AQVIE). Gran part de l'activitat del Departament s'ha orientat cap al suport a la gestió i als projectes estratègics dels Instituts i Direccions de l'Àrea posant èmfasi en el seguiment i monitorització de l'activitat, en el desenvolupament i consolidació de quadres de comandament, i en temes relacionats amb l'avaluació d'impacte dels serveis i la millora contínua. S'han continuat atenant les demandes d'altres Àrees Centrals participant en taules transversals d'anàlisi i hem col·laborat en la realització de diferents estudis sobre l'impacte de la crisi en diferents col·lectius de la ciutat.

### RECURSOS

L'any 2014, el Departament ha disposat de 488.972,93 euros, dels quals 275.089,18 corresponen a despeses de personal, cosa que representa un 56,26% del total del pressupost.

Pel que fa als recursos humans, l'any 2014, el Departament ha comptat amb

**Taula 3.3.1. Liquidació de pressupost**

Departament de Recerca i Coneixement, 2014

Capítol	Euros	%
Personal	275.089,18	56,26
Béns i serveis	153.883,75	31,47
Transferències corrents	60.000,00	12,27
<b>Total</b>	<b>488.972,93</b>	<b>100,00</b>

quatre persones. Una cinquena persona adscrita, està en comissió de serveis.

### ACTIVITAT

La funció bàsica del Departament de Recerca i Coneixement s'orienta a donar suport a les direccions i els departaments de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports, i també a elaborar productes orientats a la generació i difusió de coneixement.

#### 1. Generació i difusió de coneixement

Durant el 2014 s'han realitzat els estudis i informes següents:

- *Persones amb reconeixement legal de discapacitat a la ciutat de Barcelona. Característiques i distribució territorial.*
- *La situació de les famílies monoparentals a la ciutat de Barcelona.*
- Quatre informes dins del projecte Observatori de la Vulnerabilitat a Barcelona amb indicadors periòdics sobre l'evolució de determinats fenòmens i sobre les característiques de determinats col·lectius. Els informes elaborats han estat referits a: habitatge, treball, joves i mercat laboral i gent gran.
- *Criteris orientadors cap a un nou model de polítiques socioculturals de l'Ajuntament de Barcelona per a les persones grans: "Impulsant l'enve-*

*liment actiu*", en col·laboració amb l'Institut de l'Envel·liment de la Universitat Autònoma de Barcelona.

- *Necessitats específiques de les persones grans, lesbianes, gais, bisexuals i transsexuals, a la ciutat de Barcelona*, en col·laboració amb la Facultat de Pedagogia de la Universitat de Barcelona.
- *Els casals de gent gran a la ciutat de Barcelona*, en col·laboració amb la Universitat Pompeu Fabra.
- *Recerca qualitativa sobre els valors i estils de vida dels adolescents barcelonins*, en col·laboració amb la Universitat Ramon Llull.
- *La situació de la infància i la família a Ciutat Meridiana: impacte de la crisi econòmica, anàlisi de la pobresa i l'exclusió social*, en col·laboració amb el Consorci Institut de la Infància i el Món Urbà (CIIMU).
- *Enquesta de Joves a la ciutat de Barcelona*, en col·laboració amb la Direcció d'Estudis i Avaluació de la Gerència Adjunta de Projectes Estratègics.

El web de l'Observatori Social Barcelona (<https://www.bcn.cat/observatoribcn>) ha estat un dels principals instruments per a la difusió dels productes elaborats pel Departament. Durant l'any 2014, el web ha rebut 3.204 visites, el 12,5% provenien de l'estranger, el 82% han estat realitzades des de fora de la xarxa corporativa, el 60% han visualitzat l'apartat Estudis i el 12% de les sessions s'han fet a través de telèfons mòbils i tauletes.

## 2. Suport a altres departaments i direccions

El Departament de Recerca i Coneixement dona suport als altres departaments de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports i a la resta d'àrees de l'Ajuntament. De l'any 2014 destaquem:

- La monitorització i seguiment del Pla d'Actuació Municipal 2012-2015.
- El suport al model de Gestió per Objectius: manteniment i actualització dels indicadors d'activitat dels serveis i programes en l'aplicació Cognos DPO de gestió de dades, administració i actualització dels diferents perfils de les persones usuàries i coordinació de formats i continguts amb la Gerència Adjunta de Projectes Estratègics.
- L'elaboració, manteniment i difusió del quadre de comandament de la Gerència Municipal i de l'informe trimestral *Fets rellevants*.
- L'actualització, manteniment i desenvolupament dels quadres de comandament de totes les direccions i departaments de la Direcció Executiva de l'Àrea.
- El disseny i l'edició de l'informe trimestral dels departaments i direccions de la Direcció Executiva de l'AQVIE.
- El manteniment, revisió i actualització dels sistemes d'indicadors per al seguiment dels diferents Plans d'Actuació Municipal: gent gran, família, infància, igualtat d'oportunitats real i efectiva entre homes i dones, inclusió.
- El disseny, desenvolupament, actualització i manteniment de les eines de monitorització i control de la demanda, de l'activitat i del temps d'espera per accedir a una primera visita als centres de serveis socials (CSS).
- L'elaboració de diferents coeficients de distribució de recursos per a assignar recursos als territoris de la ciutat en funció de la demanda i dels diferents perfils de població.
- La coordinació, edició i publicació de la *Memòria 2013* de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports.

- La col·laboració en l'elaboració de l'informe anual de salut *La salut a Barcelona* de l'Agència de Salut Pública, amb la redacció d'un article en l'apartat "Entorn econòmic i condicions de vida".

- La redacció del capítol "Qualitat de Vida" de la *Memòria Socioeconòmica de Barcelona* del Consell Econòmic i Social de Barcelona (CESB).

- El subministrament de dades, indicadors, informació i informes relatius a les temàtiques i/o projectes següents:

- Indicadors sociodemogràfics per a l'elaboració dels Programes d'Acció Social (PAS) dels deu districtes.

- Indicadors sociodemogràfics organitzats per Centres de Serveis Socials.

- Indicadors sociodemogràfics per a l'elaboració de l'informe quadrimestral de l'Àrea i dels districtes.

- Revisió, actualització i manteniment de la informació que conté l'apartat de Serveis Socials i Benestar Social de l'*Anuari Estadístic de la ciutat de Barcelona*.

- Indicadors anuals d'activitat per a la *Memòria del compte general de l'Ajuntament* i per a l'Observatori de les Glòries.

- Dades i informació per a l'elaboració d'informes d'altres departaments i per facilitar la implementació i gestió de projectes singulars: Projecte 20\*27; Franja Besòs; Taula d'infància, adolescència i famílies de les Marines; Projecte Vincles; Auditoria de seguretat i gènere, etc.

- Informe mensual sobre la Renda Mínima d'Inserció.

- Suport tècnic a la participació del

Departament d'Atenció a Persones Vulnerables en el grup de treball de persones sense sostre de la xarxa europea Eurocities i assistència a les jornades de treball celebrades a Newcastle (juny) i Brussel·les (novembre).

## REPTES DE FUTUR PER AL 2015

Els reptes del Departament de Recerca i Coneixement per al 2015 són:

- Mantenir la col·laboració amb diferents projectes municipals:

- Centres de cost

- Quadre de comandament de l'espai públic

- Taula d'anàlisi vinculada a la Gerència Adjunta de Projectes Estratègics

- Seguiment del PAM 2011-2015

- Donar suport a la gestió de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports amb el manteniment, adequació i millora continuada dels quadres de comandament i valorar-ne l'automatització per facilitar l'accessibilitat i fomentar-ne l'ús per part dels comandaments i directius.

- Col·laborar en la implementació i la monitorització del nou model organitzatiu per a l'elaboració de Projectes Individuals d'Atenció Social (PIAS) dins del marc de la Llei de la Dependència.

- Explotar les dades de l'Enquesta de Joves, i les provinents del Baròmetre de la Infància 2014 i realitzar-ne l'edició 2015.

### Pep Gómez Garcia

Cap del Departament de Recerca i Coneixement

179

Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports

Memòria 2014

Direcció  
de Serveis  
d'Estratègia  
i Innovació

**Taula 3.3.2. Indicadors de producció dels serveis**  
 Departament de Recerca i Coneixement, 2014

	2011	2012	2013	2014	% d'increment 2011-2014
Estudis elaborats	3	4	6	7	133,33
Visites a la pàgina web <sup>1</sup>	-	-	-	2.476	-
Visualitzacions a la pàgina web <sup>1</sup>	-	-	-	5.713	-

1. La nova aplicació que s'ha posat en marxa a principis de 2014 i que recull estadístiques sobre webs municipals ha canviat la metodologia de càlcul. Els valors d'aquests indicadors són de febrer a desembre del 2014.

## 3.4. DEPARTAMENT DE COMUNICACIÓ

### MISSIÓ

El Departament de Comunicació té com a missió incrementar el coneixement i la percepció dels serveis de l'Àrea per la ciutadania i donar a conèixer que l'Ajuntament de Barcelona és el responsable d'aquests serveis, mitjançant la planificació, l'organització i la gestió de la informació de l'Àrea, fent prevaler la imatge corporativa en la seva globalitat.

### ENTORN

El 2014 ha estat un any, com l'anterior, en què la crisi econòmica i social ha estat present a la ciutat. Per això, pel que fa a la comunicació hem continuat posant l'èmfasi a explicar els serveis adreçats a les persones i promocionar la solidaritat i la ciutadania activa amb la finalitat de mobilitzar la societat per tal que participi en el finançament cívic i col·lectiu de projectes d'entitats socials.

A més, ha estat l'Any de la Família, coincidint amb el 20è aniversari de la proclamació per part de l'ONU de l'Any Internacional de les Famílies. Per això s'ha desenvolupat el projecte Barcelona és família, amb l'objectiu de fer de Barcelona una ciutat capdavantera a nivell internacional en la promoció de la família, preparada per afrontar i renovar les seves polítiques i compromesa amb la veu de la ciutadania.

### RECURSOS

La taula 3.4.1 mostra la liquidació del pressupost 2014 del Departament de Comunicació.

**Taula 3.4.1. Liquidació del pressupost**  
Departament de Comunicació, 2014

Capítol	Euros	%
Personal	282.754,79	26,46
Béns i serveis	785.951,31	73,54
<b>Total</b>	<b>1.068.706,10</b>	<b>100,00</b>

Pel que fa als recursos humans, el Departament ha comptat amb sis persones, de les quals, quatre són dones (66,67%).

### ACTIVITAT

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

L'any 2014 les actuacions comunicatives prioritàries han estat:

- Dur a terme una campanya de comunicació per a promocionar l'**Any de la Família** amb l'objectiu de resituar les famílies i les seves necessitats al centre de l'atenció pública.
- Fomentar el **bon tracte a les persones grans**, mitjançant un conjunt d'actuacions i intervencions per a la divulgació dels drets i els recursos legals de què disposen per poder estar protegits, i d'una sèrie d'eines formatives, culturals, audiovisuals i informatives per a la sensibilització de la ciutadania davant de la necessitat de tenir cura de la gent gran.
- Apropar els **serveis socials** a la ciutadania amb accions adreçades també a col·lectius específics. Cal destacar la *Guia de serveis* que s'ha fet arribar a totes les llars, on s'informa de tots aquells serveis als quals les persones i famílies poden accedir, especialment en moments de crisi econòmica com l'actual. Una part important d'aquesta guia fa referència a tots els serveis socials adreçats a les persones. La guia es pot trobar al web: [ajuntament.bcn.cat/guiaserveis](http://ajuntament.bcn.cat/guiaserveis).
- Incrementar el grau de coneixement del **catàleg de serveis de l'Àrea** i, en especial, donar a conèixer els nous serveis com el Servei d'Atenció, Recu-

peració i Acollida a persones víctimes de situacions de violència masclista (SARA) o la nova Central d'Urgències i Emergències Socials (CUESB).

- Consolidar la **Fira Solidària de Nadal d'Economia Social** emmarcada dins del projecte de ciutat Per un Nadal solidari amb la celebració de la tercera edició. Aquesta fira és una oportunitat perquè la ciutadania conegui com s'organitza la ciutat per treballar de manera conjunta i fer front a les dificultats d'inserció laboral de moltes persones i, a la vegada, per trobar alternatives d'economia social que són productives, innovadores i sostenibles.

- Donar continuïtat a les **campanyes anuals de referència** (Vacances d'estiu per a infants i adolescents, Viatges per a la gent gran, Informa't per triar l'itinerari acadèmic, Antirumors, Cicle de cinema D Barcelona "La força del talent", etc.).

Pel que fa a la comunicació interna, el focus de les actuacions s'ha centrat en la millora dels fluxos de comunicació entre els professionals de l'Àrea. En aquest sentit, s'han organitzat noves sessions del programa Compartir el Coneixement – CO2 (com a espais d'intercanvi de projectes i iniciatives).

Més enllà de l'execució de campanyes, el Departament de Comunicació també és l'encarregat de la gestió de la informació, la imatge corporativa, la producció editorial i gràfica, l'atenció a la ciutadania, la comunicació digital i les relacions externes i protocol·làries del sector. Per dur a terme tot això, el Departament organitza la seva activitat en quatre grans blocs, que són:

1. Producció gràfica, publicacions i publicitat
2. Relacions externes i protocol
3. Comunicació digital
4. Comunicació interna

## 1. Producció gràfica, publicacions i publicitat

Tot i continuar amb l'augment i la millora (arxius accessibles) de les publicacions distribuïdes digitalment, la producció en paper es manté per a molts dels productes de l'Àrea. En especial els adreçats a col·lectius en què l'ús d'Internet encara no és massiu (gent gran, persones vulnerables).

Cal esmentar la normalització, edició, correcció i traducció a múltiples idiomes (català i castellà però també anglès, francès o urdú entre d'altres) que es fa de molts dels productes de comunicació (72 unitats).

Es consolida l'aparició d'articles en la premsa escrita per a donar visibilitat als diferents serveis de l'Àrea (Temps i Qualitat de Vida, Dona, Gent Gran, Joventut, Immigració, Família i Serveis Socials, etc.). Enguany han estat 126 les insercions originals, 169 si tenim en compte les adaptacions a idioma (castellà-català) i format (paper-digital) d'alguns mitjans. A aquestes, cal sumar les intervencions radiofòniques i, en especial, la col·laboració periòdica amb Ràdio Teletaxi (19 espais, dos de mensuals).

## 2. Relacions externes i protocol

Pel que fa a les relacions externes i protocol, s'han triplicat els actes organitzats directament per l'Àrea i s'ha passat dels set de l'any 2013 a un total de 22 l'any 2014.

I tot això sense detriment del suport continuat que l'Àrea ha donat a actes de tercers, amb diferent grau d'implicació. Aquest any s'ha donat suport a 90 actes.

En aquest apartat cal destacar:

- La participació de l'Àrea en mostres amb l'objectiu de donar a conèixer serveis i productes municipals com FiraGran o el Festival de la Infància.



- El suport en l'organització d'esdeveniments: jornades, conferències, actes lligats a la celebració de l'Any de la Família, la Festa de la Infància (novembre) i el Concert de Nadal (desembre), entre d'altres.

- El recolzament a les celebracions dels dies internacionals. Entre d'altres de les Víctimes de l'Holocaust (27 de gener), per a l'Eliminació de la Discriminació Racial (21 de març), del Poble Gitano (8 d'abril), del Refugiats (20 de juny), de la Diversitat (9 i 10 de novembre), per a l'Eradicació de la Violència vers les Dones (25 de novembre), dels Drets Humans (10 de desembre).

- El lliurament de premis. Maria Aurèlia Capmany, Salut laboral, Consell Municipal de Benestar Social als mitjans de comunicació, Barcelona a l'empresa innovadora en conciliació i temps i Consell Municipal d'Immigració.

- L'organització d'activitats com la donació de sang a les biblioteques (22 d'abril), la Fira Solidària de Nadal d'Economia Social (desembre) o la campanya "Cap nen sense juguina" (desembre). També cal destacar els cicles de cinema dels Drets dels Infants i la Força del Talent.

- Els actes i accions lligats a la celebració de l'Any de la Família que s'han succeït després de l'acte central de l'11 de maig.

### 3. Comunicació digital

El portal web de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports, ha crescut fins a les 51 webs associades de departaments i projectes de referència (com la Campanya de vacances, per exemple).

Entre els webs nous, destaquem:

- Barcelona és família (<http://familia.bcn.cat>), un portal on es pot consul-

tar tota la informació relacionada amb la celebració de l'Any de la Família, amb continguts relacionats, notícies i activitats.

- Igualtat i No Discriminació (<http://igualtatinodiscriminacio.bcn.cat>) que comprèn els àmbits de Dona i de Drets Civils.

En aquest exercici s'ha consolidat el butlletí digital (*newsletter*) per a donar a conèixer l'actualitat social de l'Àrea, i s'han promocionat nous butlletins específics com l'adreçat a adolescents i joves, el de Barcelona Accessible o el del Consell Assessor de la Gent Gran.

### 4. Comunicació interna

Pel que fa a la comunicació interna, s'han continuat posant en marxa les mesures previstes en el Pla de gestió del coneixement de la Direcció de Serveis d'Estratègia i Innovació.

En concret, les sessions CO2 - Compartir Coneixement han continuat amb sis noves sessions en les quals l'expertesa dels professionals de l'Àrea dins i fora de l'Administració s'ha posat de manifest. Han estat 11 els projectes presentats i 223 les persones que hi han participat.

### ACTUACIONS I ESDEVENIMENTS RELLEVANTS

Durant els darrers 12 mesos podríem destacar les següents actuacions dutes a terme:

- **Campanya "Any de la Família".**

L'Ajuntament de Barcelona ha volgut reconèixer la importància de la família celebrant amb les Nacions Unides el vintè aniversari de la proclamació de l'Any Internacional de la Família. I, en fer-ho, ha impulsat un pla específic que reconeix la família com a eix vertebrador de la nostra societat perquè, tal com diu la pàgina web de Bar-

celona és Família, “cada família és el centre: allò al voltant del que girem i que ens identifica, que ens ajuda i ens protegeix. Allò que ens fa com som”.

En el marc d'aquesta campanya, s'han promogut actes de participació ciutadana, com el dia que es para taula al parc de la Ciutadella per a més de 600 veïns i veïnes. S'han fet jornades i conferències per reflexionar sobre els reptes de la família avui en dia. S'han compartit els valors de la família mitjançant la publicació d'un llibre infantil que té com a protagonista l'Ona i s'ha elaborat, mitjançant un procés participatiu amb famílies, el Joc de Cartes de la Família. I tot s'ha vertebrat a partir del web Barcelona es família (<http://familia.bcn.cat>).

- **Campanya “Bon Tracte en tot moment”** per tal d'aconseguir una tolerància zero davant de qualsevol maltractament (físic, psicològic, emocional o econòmic) i abús (per negligència, abandonament o vulneració de drets) cap a les persones grans. I promoure que, sigui quina sigui la seva situació, puguin portar una vida digna, lliure d'estereotips, i amb una imatge social ajustada a la realitat. Entre les accions impulsades fruit de la mesura de govern de juny de 2013 hi ha: la convocatòria de la I Jornada “Parlem del bon tracte cap a les persones grans”, el 23 d'octubre, coincidint amb el Dia Internacional de la gent Gran, les sessions informatives als casals per explicar amb llenguatge entenedor tots els drets jurídics que tenim les persones quan ens fem grans, i l'aprovació del nou protocol d'intervenció per a la detecció de casos de persones grans maltractades. A nivell gràfic, es va comptar amb un disseny i un manual d'imatge que unificava totes les peces.

- **Campanya de difusió dels serveis SARA i SAH per a la gent jove.** Calia

donar a conèixer aquests dos serveis als quals els adolescents es poden adreçar per rebre atenció i assessorament en casos de violència masclista. Per apropar el servei a la gent jove, es va utilitzar el llenguatge de les xarxes socials (Twitter, Facebook i WhatsApp) amb cartells i díptics. També es van desenvolupar accions per a sensibilitzar el seu entorn, així com els i les professionals que podrien tenir coneixement de l'existència de situacions de violència masclista en la població adolescent. La campanya s'ha treballat durant el 2014 i tindrà la seva màxima visibilització durant el 2015.

- **La Fira Solidària de Nadal d'Economia Social**, celebrada del 12 al 23 de desembre als Jardinetes de Gràcia, ha permès a les entitats i empreses d'economia social que treballen en la inserció sociolaboral exposar i vendre els productes que elaboren. Hi han participat 35 empreses d'inserció, centres especials de treball o entitats pertanyents a sis de les Federacions que formen part de la Xarxa d'Economia Social de Barcelona de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva. Amb 30 casetes (sis més que l'edició anterior) aquesta fira ha permès poder disposar d'un espai per fer visibles les entitats i empreses d'economia social i ha estat valorada positivament per les entitats.

- **Campanya “Barcelona, ciutat saludable”.** L'Ajuntament de Barcelona ha continuat posant els hàbits saludables a l'abast dels treballadors i treballadores municipals complint amb els compromisos establerts a l'acord del 12 d'abril de 2012. Des del Departament, s'ha impulsat la campanya d'implementació d'Escala activa (amb vinils i cartells promovent-ne l'ús amb una recomanació de pujar-ne “si més no, dos trams”) i d'Office saludable (amb la instal·lació de pissarres magnètiques i estovalles

amb consells d'alimentació equilibrada). Per a la difusió del missatge han estat clau els agents saludables voluntaris, així com el *Butlletí Mes a Mes* (amb un espai fix i articles puntuals) i la Intranet.

- **Campanya “SOS Racisme, la família del costat”**. Aquesta és una iniciativa de SOS Racisme per promoure una mirada positiva a la diversitat, destacant els punts en comú com a partida per a fer noves amistats i conèixer els veïns i veïnes sense que n'importi l'origen. Mitjançant el web <http://lafamiliadelcostat.cat>, s'organitzen àpats on no només es comparteix la taula sinó també les històries dels comensals per a passar d'una ciutat que reconeix la diversitat, a la Barcelona de la interculturalitat que aposta pel descobriment i la vida en comú, ja que és aquesta la millor manera d'obrir la ment i trencar els estereotips i prejudicis. La campanya tindrà continuïtat al llarg del 2015.

## REPTES DE FUTUR PER AL 2015

A més 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 plantejarem els següents reptes per al 2015:

- Implementar Vincles, que és una resposta innovadora que busca trencar l'aïllament i la soledat, la millora de la seguretat i el benestar de les persones grans, amb dependència o discapacitat, o de les persones amb una malaltia crònica. Ho fa a partir de la creació de xarxes d'atenció col·laborativa, amb el suport de la tecnologia digital. El projecte, promogut per l'Àrea, ha estat distingit amb el primer premi del *Mayor's Challenge 2014* de la Fundació Bloomberg i ara es troba en fase de disseny i desenvolupament. Per tal que el projecte s'adeqüi a les necessitats reals de les persones

usuàries, al llarg de l'any s'organitzarà una jornada, una sèrie de tallers de treball adreçats a professionals del sector i un procés de participació 2.0 per recollir aportacions i idees per millorar la concreció i la implantació del projecte.

- Continuar amb la promoció i difusió del catàleg de serveis de l'Àrea. Entre d'altres, s'incidirà en els serveis del SARA i del SAH adreçats a joves que viuen entorns de violència masclista i dels PIAD, com a servei de proximitat, on s'atenen i orienten les demandes de les dones (en matèria laboral, formativa, legal, de discriminació salarial o laboral, entre d'altres) i on s'ofereix atenció psicològica per casos d'assetjament moral o sexual a l'entorn municipal.

- Consolidar Primer la Llar (*Housing first*), una nova manera d'enfocar la intervenció en població sense llar que posa l'accés a l'habitatge amb caràcter permanent, com a primer nivell de la intervenció social. A partir d'aquí, l'equip d'atenció modula la seva acció en l'habitatge, en funció de l'evolució de cada situació. Aquest és un gir metodològic del model actual en el qual la persona passa per diversos estadis d'intervenció en diferents tipologies de centre fins a assolir els objectius i poder accedir a un habitatge o allotjament. A nivell de comunicació, caldrà donar a conèixer el model de *Housing First* (plantejament i bases de les quals parteix), explicar quins són els paràmetres ajustats a la realitat de la ciutat i, finalment, difondre els resultats de l'anàlisi del nou model amb els professionals del camp social.

- Presentar el nou centre per a famílies a la Sedeta. Es vol donar a conèixer aquest nou servei a la ciutadania i, en especial, a les famílies amb fills/es adolescents i als mateixos adolescents als quals s'adreça.

- Inaugurar el Punt d'Informació Juvenil (PIJ) Nou Barris. És un dels serveis juvenils més reivindicats (no n'hi havia) i

es troba situat al districte amb un índex d'atur més alt, motiu pel qual s'informarà de la seva esperada obertura.

- Comunicar les noves condicions d'accés i barems econòmics amb relació a la Targeta Rosa.
- Impulsar la campanya "Dia Internacional de les Persones amb Discapacitat". Creació d'una identitat gràfica unitària per a tots els productes de comunicació que es produeixen a la ciutat.

• Construir els nous webs de l'Àrea de Qualitat de Vida i el de Família i actualitzar el web de Drets Civils.

- Assegurar una presència més gran a les xarxes socials de l'Ajuntament (Twitter especialment) amb continguts que donin a conèixer l'activitat d'aquesta Àrea i dels serveis adreçats a les persones.

**Magda Orozco i Areny**

Cap del Departament de Comunicació

186

Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports

Memòria 2014

Direcció  
de Serveis  
d'Estratègia  
i Innovació

**Taula 3.4.2. Indicadors de producció dels serveis**  
Departament de Comunicació, 2014

	2011	2012	2013	2014	% d'increment 2011-2014
<b>Producció gràfica, publicacions i publicitat</b>					
Publicacions pròpies	18	28	21	17	-5,56
Altres edicions (fulletons, cartells, invitacions, protocol)	175	196	214	232	32,57
Infografies	-	-	-	10	-
Edició de materials (correcció i traducció)	-	-	-	72	-
Insercions publicitàries	35	8	7	2	-94,29
Campanyes de senyalització externa (banderoles)	35	37	18	18	-48,57
Articles publicats a la premsa escrita	10	48	162	169	1.590,00
Intervencions radiofòniques	-	-	-	19	-
Vídeos	3	43	31	53	1.666,67
<b>Comunicació digital</b>					
Webs en manteniment	46	48	48	51	10,87
Webs de nova creació	11	4	6	11	0,00
Visites enregistrades als web de l'Àrea	2.361.711	2.208.366	1.986.501	986.730	-58,22
<b>Organització i suport a actes</b>					
Actes organitzats	10	11	7	22	120,00
Actes als quals s'ha donat suport	97	96	71	90	-7,22

## MISSIÓ

El Departament de Participació Social té com a missió potenciar un model de ciutat basat en la cooperació, la coresponsabilitat i l'acció conjunta entre l'Ajuntament i els diferents agents socials de la ciutat, reforçant els espais de deliberació i participació del tercer sector social per a la construcció de polítiques socials, com també per impulsar el diàleg i el consens entre la societat civil i l'Ajuntament en l'àmbit del benestar i la qualitat de vida de la ciutadania.

## ENTORN

Els espais de deliberació i participació amb les entitats del tercer sector, i el treball en xarxa entre l'Ajuntament i les entitats i organitzacions socials de la ciutat, segueixen sent un element clau per avançar en la construcció de polítiques per a la millora del benestar i la qualitat de vida a la ciutat.

Barcelona disposa d'un tercer sector<sup>1</sup> social plural i amb grans potencialitats, que ha estat clau en el desenvolupament de les polítiques socials de la ciutat. Les estratègies i els projectes desenvolupats en clau de cooperació i acció conjunta amb les entitats i organitzacions de la ciutat han continuat avançant durant aquest any 2014, en el qual Barcelona ha estat nomenada la Capital Europea del Voluntariat. En aquest sentit, a nivell europeu s'ha reconegut de nou aquest potencial col·laboratiu i solidari de la ciutat, fruit de la participació i treball conjunt entre l'Ajuntament i el sector social.

Els consells de participació social són un dels instruments importants per al consens, la millora i la innovació en les polítiques socials, a partir del coneixement i el debat a l'entorn dels programes i projectes que poden millorar l'eficàcia i l'impacte de les polítiques públiques. Des

1. El tercer sector és un conjunt d'entitats o organitzacions no lucratives que actuen en el camp social.

de cadascun dels consells sectorials, les entitats membres aporten propostes i suggeriments per a la construcció conjunta de les polítiques municipals.

Però, a més, en el marc de la participació social i de la inclusió social, Barcelona compta amb una estratègia singular de compromís i acció, com és l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva i les xarxes d'acció que s'impulsen en el seu marc, que han esdevingut, sens dubte, un element clau per reforçar un model de ciutat basat en la cooperació, la coresponsabilitat i l'acció conjunta entre l'Ajuntament i els diferents agents socials de la ciutat que actuen en el camp de la inclusió social.

Cal destacar, que durant aquest any 2014 s'ha aprovat, per part de l'assemblea anual de l'Acord Ciutadà, una Estratègia Compartida per una ciutat més inclusiva, que ha comportat la signatura d'una declaració de compromís per part de totes les entitats i organitzacions de l'Acord, així com per l'alcalde de Barcelona, que recull 936 projectes i actuacions que corresponen a 121 organitzacions i institucions de la ciutat, de les quals, 195 corresponen a l'Ajuntament (concretades al Pla d'Inclusió Social), 664 a entitats socials i 77 a les xarxes de l'Acord Ciutadà.

## RECURSOS

El pressupost liquidat del Departament de Participació Social de l'any 2014 ha estat d'1.149.808,03 euros, segons es detalla a la taula 3.5.1

**Taula 3.5.1. Liquidació de pressupost**  
Departament de Participació Social, 2014

Capítol	Euros	%
Personal	467.377,32	40,65
Béns i serveis	400.430,71	34,83
Transferències corrents	282.000,00	24,53
<b>Total</b>	<b>1.149.808,03</b>	<b>100,00</b>

Pel que fa als recursos humans, el Departament de Participació Social comptava, a 31 de desembre, amb la cap del Departament, cinc tècnics i un suport administratiu.

## ACTIVITAT

L'activitat del Departament de Participació Social se centra en el funcionament dels consells i òrgans de participació adscrits i en la realització de les accions i/o projectes que se'n deriven, així com en la millora de les estratègies participatives en l'àmbit social. Depenen del Departament de Participació Social:

- El Consell Municipal de Benestar Social
- El Consell Assessor de la Gent Gran
- El Consell Municipal del Poble Gitano
- El Consell Municipal de Lesbianes, Gais, Trans, Bisexuals i Intersexuals de Barcelona
- L'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva

**Els consells de participació** són un instrument per a la millora i la innovació de les polítiques socials a la ciutat, així com per a exercir la responsabilitat política, entesa com a defensa de l'interès general de la ciutat. Els consells analitzen, proposen i fan el seguiment de les polítiques socials de l'Ajuntament de Barcelona; consensuen fórmules per aplicar les polítiques socials a la ciutat; 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, tal com queda recollit a les bases reguladores. Les comissions o els grups de treball s'organitzen a partir del pla de treball de cada consell. Els consells els

conformen representants d'entitats de la ciutat, persones expertes reconegudes en la temàtica objecte del consell, els representants polítics del consistori, institucions i tècnics municipals, entre d'altres.

Pel que fa a l'activitat dels quatre consells, cal dir que al llarg de l'any 2014 s'han fet un total de 169 convocatòries dels òrgans formals dels consells i 27 projectes i actuacions promogudes pels mateixos consells de participació, que han mobilitzat al llarg de l'any un total de 9.415 persones.

**L'Acord Ciutadà per una Barcelona inclusiva** és l'espai, promogut i liderat per l'Ajuntament, de relació i compromís en favor de l'acció conjunta d'institucions i entitats de la ciutat, orientat a generar i enfortir la inclusió social a la ciutat. La finalitat de l'Acord és incrementar el capital social de la ciutat, és a dir, la capacitat d'organització i actuació conjunta. El principal instrument del qual s'ha dotat l'Acord Ciutadà és l'elaboració d'una Estratègia Compartida, un full de ruta que compromet institucions i entitats socials per treballar plegats per una Barcelona més inclusiva i per fer front conjuntament als aspectes socials de la crisi. A més, l'Acord Ciutadà promou i articula xarxes d'acció que treballen en diferents àmbits per millorar les actuacions conjuntes entre Ajuntament i entitats. Al llarg de l'any, ha promogut un total de 277 convocatòries dels òrgans de govern i de les 10 xarxes d'acció, amb una participació de 4.718 persones.

### 1. Consell Municipal de Benestar Social

L'any 2014 el Consell Municipal de Benestar Social (CMBS), que ha estat treballant des del 1988 ininterrompudament, ha renovat i aprovat el seu reglament de funcionament intern per permetre incorporar per primer cop una vicepresidència associativa i, alhora, reorganitzar l'estructura del Plenari i la representació de les entitats que en formen part, així com de la Comissió Permanent.

Durant aquest any s'han fet 69 sessions de treball, en les quals han participat 309 persones, integrants dels nou grups de treball i de les dues comissions de treball. Com cada any s'ha fet difusió de les 128 propostes que els grups han informat al Plenari del Consell i que han estat presentades als diferents departaments de l'Ajuntament i en altres institucions de la ciutat, així com a la Comissió del Plenari de Qualitat de Vida, Igualtat, Joventut i Esports.

Al llarg de tot el curs, el Consell ha mobilitzat 482 persones, que han implicat, a més dels grups de treball, membres del Plenari (77), de la Permanent (35) així com persones convidades a les sessions de treball del Consell (61).

Igualment, cal destacar aquest any la col·laboració dels 61 convidats i convidades, provinents de tots els àmbits (universitats, entitats, Administració...), que ens han ajudat en el treball de reflexió i debat.

Aquest any la temàtica conjunta de treball dels diferents grups ha estat analitzar com la situació econòmica i social del moment dóna peu a canvis en els models d'organització de la societat civil, de la situació de les persones ateses en els serveis o de la relació entre inclusió social i l'accés al mercat laboral.

Continuant amb la transversalitat del treball del Consell, els grups de Salut, Drogodependències i Envel·liment han analitzat conjuntament l'informe *La Salut a Barcelona*, que cada any serveix de base per a l'abordatge dels temes a treballar o de temes d'interès comú per al desenvolupament de les sessions dels grups.

Cal destacar la creació de la comissió de treball ad hoc sobre l'impacte de la situació de crisi en la infància i la igualtat d'oportunitats, a proposta de la vicepresidència del Consell, per analitzar i proposar noves iniciatives i accions específiques i/o transversals per pal·liar i

**Taula 3.5.2. El Consell Municipal de Benestar Social en xifres**  
Departament de Participació Social, 2014

	Total	Homes	Dones
Plenari	77	37	40
Comissió Permanent	35	16	19
Grups de treball	309	98	211
Convidats i convidades	61	30	31
Total participants	482	181	301
Total entitats participants en el Consell	142		

prevenir els efectes de l'empobriment de les famílies amb infants, a partir de l'anàlisi de la realitat a la ciutat, així com dels serveis i recursos actuals, i d'altres iniciatives d'interès. La comissió ha presentat 204 actuacions, de les quals un 67% ja es realitzen o estan en fase pilot, un 26% són actuacions de nova implementació i un 7% són d'àmbit supramunicipal.

189

Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports

Memòria 2014

Direcció  
de Serveis  
d'Estratègia  
i Innovació

**• Premi Consell Municipal de Benestar Social als Mitjans de Comunicació**

L'any 2014 s'ha celebrat la 22a edició dels Premis als Mitjans de Comunicació del Consell Municipal de Benestar Social, per tal de fomentar el periodisme social, cívic, responsable i compromès amb una millor informació i tractament dels problemes socials a la ciutat. El nombre de treballs presentats respecte a l'any anterior ha disminuït significativament, fet que marca com a repte per al 2015 una millora i adaptació a la realitat actual dels mitjans i dels professionals de comunicació. (Vegeu taula 3.5.3)

**Taula 3.5.3. Premi als Mitjans de Comunicació**  
Departament de Participació Social, 2014

Modalitat	Treballs presentats	Mitjans presentats
Prensa	9	6
Ràdio	1	1
Televisió	7	2
Internet	7	6
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>15</b>

## 2. Consell Assessor de la Gent Gran

Enguany, l'activitat del Consell Assessor de la Gent Gran ha estat molt lligada amb la celebració i l'organització de dos dels esdeveniments més importants pel que fa a la participació de les persones grans que tenen lloc cada quatre anys: el procés participatiu i de preparació de la IV Convenció Les veus de les persones grans i la celebració del 7è Congrés Nacional de la Gent Gran de Catalunya.

Sobre el 7è Congrés, que va organitzar el Consell de Gent Gran de Catalunya i el Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya, cal destacar el procés participatiu dut a terme amb els consells i comissions de Gent Gran per a l'elecció de les 88 persones grans que, d'acord amb el reglament del Congrés, van representar els 10 districtes de la ciutat. Les persones proposades pels òrgans de participació de la gent gran van rebre, en l'acte de lliurament dels nomenaments, la seva acreditació com a delegats i delegades al Congrés en representació de la ciutat de Barcelona. En el Congrés es van presentar i aprovar dues ponències: "Persona, societat i benestar" i "La Catalunya del futur", de les quals es van recollir un seguit de propostes a partir d'un interessant debat.

Pel que fa al procés participatiu de la IV Convenció Les veus de les persones grans, i d'acord amb la proposta aprovada en el Plenari del Consell del mes d'abril, durant els mesos d'octubre a desembre es van realitzar quatre conferències participatives que, en línia amb el Pla Municipal per a les Persones Grans 2013-2016, van permetre abordar els quatre àmbits previstos a la Convenció; Persones grans actives i compromeses, amb benestar i salut, amb igualtat i bon tracte, i en la vida quotidiana. En les conferències, hi van participar prop de 200 persones grans que, en representació del Consell Assessor de la Gent Gran, dels districtes i de les entitats de gent

gran, van reflexionar, debatre i formular aportacions clau per a la preparació i desenvolupament de la IV Convenció Les veus de les persones grans.

Pel que fa al contingut de les conferències, cal destacar la quantitat i diversitat de temes tractats, l'interès de les experiències presentades i la rellevància de les aportacions que les persones participants en les conferències van fer al llarg de 12 jornades de treball que van comptar amb 53 presentacions d'experiències corresponents a pràctiques del moviment participatiu, de la ciutadania en general i accions de les diferents esferes de govern. Com a resultat de les quatre conferències es van elaborar quatre comunicacions que posteriorment seran presentades en la IV Convenció que se celebrarà el 2015.

Un altre dels aspectes destacats de l'activitat del Consell s'ha centrat en la divulgació del document de drets i llibertats de les persones grans amb dependència que, d'acord amb el desplegament de la Mesura de Govern per afavorir el bon tracte a les persones grans, ha elaborat l'exposició *Bon tracte en tot moment*, que n'ha permès la difusió als casals de gent gran i altres espais municipals.

En el marc del desplegament de l'Estratègia Compartida per una ciutat més inclusiva, 10 entitats del Consell, conjuntament amb altres entitats que presten serveis a les persones grans, han participat en el taller d'accions "Les persones grans com a protagonistes de la ciutat". Les accions i projectes presentats per aquestes entitats formen part de les 936 actuacions de l'Estratègia Compartida aprovada al juny del 2014.

Finalment, el Consell Assessor de la Gent Gran va ser convidat per l'Oficina del Parlament Europeu a Madrid a participar en una trobada amb eurodiputats. Les aportacions realitzades estaven relacionades amb el contingut de la declaració aprovada pel Consell sobre



l'impacte de la crisi en les condicions de vida de les persones grans i en les propostes formulades pel grup d'envelliment del Consell Municipal de Benestar Social sobre la necessitat de fomentar la difusió i reflexió de la cultura del bon tracte a les persones grans com a una estratègia per promoure el bon tracte.

Finalment, pel que fa a l'agenda de reunions de treball del Consell, s'han organitzat un total de 51 convocatòries dels grups de treball, permanents i plenaris, i s'han promogut 13 projectes o accions al llarg de l'any.

### 3. Consell Municipal del Poble Gitano

El Consell Municipal del Poble Gitano de Barcelona, creat l'any 1998, continua sent l'òrgan consultiu que actua com a plataforma estable d'interlocució i debat per aquelles qüestions referents a la millora del benestar i la qualitat de vida dels gitans i gitanes a la ciutat de Barcelona.

Des del Departament de Participació Social es treballa en coordinació amb la Direcció del Programa de Drets Civils de l'Ajuntament de Barcelona per l'impuls i seguiment de projectes promoguts pel Consell. Igualment, es facilita l'assessorament tècnic a les entitats gitanes del Consell en el disseny de projectes i en el seu desenvolupament. Comparteix la missió de potenciar un model de ciutat basat en la cooperació, la coresponsabilitat i l'acció conjunta entre l'Ajuntament i els diferents agents socials de la ciutat en la construcció de polítiques basades en el diàleg i el consens.

El Consell va aprovar durant aquest any la continuïtat de la vicepresidència associativa fins a la renovació del Consell, i es van realitzar visites a les entitats per part de la presidenta i vicepresidenta del Consell amb la finalitat d'aconseguir més proximitat i coneixement mutu.

Actualment formen part del Consell 23 entitats del poble gitano, i pel que fa a

l'organització i funcionament dels seus òrgans, en el període 2014, s'han realitzat un total de 27 convocatòries de treball conjunt amb les entitats.

De l'activitat impulsada pel Consell durant l'any 2014 cal destacar:

- La participació en el procés d'elaboració de l'Estratègia Local amb el Poble Gitano de Barcelona, liderada per l'Ajuntament de Barcelona.

- Les negociacions amb les empreses que gestionen els tanatoris a la ciutat de Barcelona per arribar a acords de funcionament favorable als interessos de les persones gitanes que en fan ús.

- La presència del poble gitano en la celebració del 27 de gener com a Dia en memòria de les víctimes de l'Holocaust, i també la producció de l'exposició fotogràfica i documental *Na Bistar! La realitat del Genocidi Gitano*.

- La programació i producció dels actes del 8 d'abril –Dia Internacional del Poble Gitano– i el treball de les diferents comissions organitzadores, com la de difusió i mitjans, la d'elaboració del Manifest *Construint el nostre futur*, la de promoció a les Escoles i la de la Mostra Cultural del 8 d'abril.

- El projecte Diki Na Bistar! (Mira i no oblidis!) i la seva conferència internacional a Cracòvia/Auschwitz, durant els mesos de juliol i agost per a la promoció del reconeixement del dia 2 d'agost com a Dia Internacional en memòria de les víctimes gitanes de l'holocaust nazi durant la Segona Guerra Mundial.

- L'acte de presentació i llançament de la campanya Diki Na Bistar!, el dia 18 de juliol a la plaça Sant Felip Neri de Barcelona.

– L'acte de celebració del 5 de novembre, Dia Internacional de la Llengua Romaní, al Patí Llimona de Barcelona, amb la conferència *Restaurar la dimensió europea de l'idioma i la cultura Romaní*, a càrrec del senyor Marcel Courthiade, professor de llengua, història i civilització gitana a la Universitat Paris-Sorbonne.

Pel que fa al reconeixement institucional del poble gitano, el dia 25 de juliol de l'any 2014 representa un moment històric, ja que fruit del treball de col·laboració amb les associacions gitanes, l'Ajuntament de Barcelona i els seus grups polítics, a petició del Consell Municipal del Poble Gitano, va realitzar una Declaració Institucional per al reconeixement del poble gitano i del seu genocidi durant la Segona Guerra Mundial, de conformitat amb els articles 60.6, 65, 73.5 i 101.1 del Reglament Orgànic Municipal de l'Ajuntament de Barcelona.

#### **4. Consell Municipal de Lesbianes, Gais, Trans, Bisexuals i Intersexuals de Barcelona**

L'impuls municipal iniciat l'any 2004 per a crear un Consell Municipal de Gais, Lesbianes i Homes i Dones Transsexuals es va concretar en la seva posada en funcionament l'any 2006, cosa que va suposar una innovació en el panorama de la participació social, a nivell de la ciutat, del país i d'Europa, pel conjunt de col·lectius que representa.

El Consell depèn organitzativament del Departament de Participació Social i s'articula amb el treball de la Direcció del Programa de Drets Civils, responsable de l'impuls del Pla per al col·lectiu lesbià, gai, transsexual i bisexual, en el marc de la Regidoria de Dona i Drets Civils.

El mes d'octubre passat el Consell, reunit en ple extraordinari, va aprovar el canvi de la seva denominació en favor de Consell Municipal de Lesbianes, Gais, Trans, Bisexuals i Intersexuals de Barce-

lona en línia amb la promoguda també des del Consell Nacional LTGBI, òrgan consultiu que depèn del govern de Catalunya i de la recent aprovació de la Llei per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per a eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia, (tram. 202-00035/10) al Parlament de Catalunya.

D'acord amb les funcions que li atribueix el seu Reglament de funcionament intern, el Consell durant l'any 2014 ha centrat el seu pla de treball en les qüestions següents:

- Seguiment de les actuacions municipals desenvolupades pel Pla per al col·lectiu LGTB 2010-2015.

- Representació formal del Consell Municipal per primera vegada en el Consell Nacional LGTBI, per tal d'aconseguir més impacte de les diferents actuacions promogudes per ambdós consells en el foment de la igualtat dels drets, les llibertats i el reconeixement de tots el col·lectius.

- Continuïtat del Grup de Treball de Persones Trans centrat en:

- Supervisió del projecte d'orientació i inserció "Trans Ocupació", coordinat per la Direcció del Programa de Drets Civils i Barcelona Activa, que ha comptat amb l'assessorament i acompanyament d'entitats del Consell. S'ha programat un cicle de formació dels professionals de Barcelona Activa que gestionen el projecte.

- Vinculació del Consell a la Xarxa d'Economia Social de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva, a la Mesura de Govern sobre contractació responsable, o a l'aplicació de la Llei d'Igualtat a l'Ajuntament de Barcelona i el desplegament de mesures específiques per a les persones trans.

- Suport a la celebració de la jornada

Reptes en la inserció de les persones trans i a la producció de la *Guia per a persones Trans*.

- Continuitat del Grup de Treball persones grans LGTBI amb les accions següents:

- Promoció del projecte de recerca *Necessitats de les persones grans LGTB i propostes de millores d'interacció*, impulsat pel Grup de Recerca i Innovació en Treball Social (GRITS) del Departament de Treball Social i Serveis Socials, de la Facultat de Pedagogia de la Universitat de Barcelona.

- Col·laboració amb l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB) per a l'exploració de l'Enquesta de Salut de Barcelona en aquelles variables més properes als col·lectius.

- Col·laboració en el curmetratge documental sobre les persones grans LGBT, produït pel Grup d'Amics Gais, Lesbianes, Transsexuals i Bisexuals (GAG), presentat el mes de maig als cinemes Boliche de Barcelona.

- Coordinació amb els responsables del Programa Municipal de Gent Gran per impulsar un programa de formació als professionals de les residències de gent gran, així com de projectes comunitaris en l'àmbit dels casals de gent gran.

- Participació en la IV Convenció Les Veus de les persones grans de Barcelona.

- Impuls al projecte *Flores de Otoño*, narrativa audiovisual sobre la realitat de la persones grans LGTBI, que es presentarà el mes de març del 2015.

- Accions de denúncia o en defensa dels drets del col·lectiu, en relació amb declaracions o lleis que s'estan impulsant: Llei de Drets de les

persones gais, lesbianes, bisexuals i transsexuals i per a l'eradicació de l'homofòbia, la lesbofòbia i la transfòbia; petició de revisar les relacions internacionals que s'estableixen amb els governs locals de Sant Petersburg i Budapest, en relació amb les polítiques homòfobes i de persecució a les persones per raons d'orientació afectivosexual i/o d'identitat de gènere, o sobre el dret de persones del mateix sexe a contraure matrimoni a l'Ajuntament de Barcelona sense patir cap tipus de discriminació.

Pel que fa a l'organització i funcionament dels òrgans formals del Consell, durant l'any 2014 ha estat renovada la vicepresidència associativa, i el Consell ha realitzat un total de 20 convocatòries de treball de les entitats.

El Consell està constituït per 31 membres, dels quals 28 corresponen a entitats específiques del col·lectiu LGTBI.

### 5. Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva

A finals de l'any 2014, formaven part de l'Acord Ciutadà de la ciutat 578 organitzacions, entitats, col·legis professionals, universitats, empreses i institucions.

L'Assemblea, la trobada anual en sessió plenària de totes les entitats i institucions de l'Acord, va tenir lloc el 18 de juny al Campus del Poblenou de la Universitat Pompeu Fabra.

El Consell de Govern, l'òrgan de govern executiu i de gestió de l'Acord Ciutadà, està presidit per l'Ajuntament de Barcelona i s'ha reunit tres vegades durant l'any 2014. La Comissió Executiva del Consell de Govern, espai estratègic i operatiu permanent de l'Acord, s'ha reunit en vuit ocasions.

Finalment, i responent a la necessitat de trobar un espai de coordinació horitzontal entre els òrgans de govern i les

xarxes d'acció de l'Acord, es va constituir la Taula de Coordinació de les Xarxes, reconvertint la Taula de Referents Tècnics de xarxes. Aquesta està formada pels referents municipals de les xarxes d'acció, representants d'una entitat de cada xarxa i dos o tres representants de la Comissió Executiva. S'han dut a terme tres sessions.

#### • Xarxes d'acció

Són espais generadors d'activitats i de treball coordinat en xarxa, que són la força i el motor de l'Acord.

Aquestes xarxes estan integrades per entitats, organitzacions i institucions de la ciutat que comparteixen unes finalitats, amb la voluntat de treballar conjuntament sobre un mateix eix i/o matèria i assolir millores en els respectius camps d'acció.

El nombre de xarxes s'ha incrementat progressivament des de l'inici de l'Acord. A finals del 2014 hi ha en funcionament 10 xarxes d'acció:

- d'acollida i acompanyament per a persones immigrants a Barcelona.
- d'atenció a persones sense llar.
- d'economia social de Barcelona.
- de centres oberts d'atenció a la infància i l'adolescència.
- de cultura per la inclusió social.
- de drets dels infants.
- de prevenció i convivència.
- pel suport a les famílies cuidadores.
- d'habitatges d'inclusió social.
- d'Empreses NUST, nous usos socials del temps.

#### • Comunicació de l'Acord

L'Acord Ciutadà disposa de pàgina web (<http://www.bcn.cat/barcelonainclusiva>), un butlletí electrònic mensual, i Twitter (@AcordCiutada). El seu ús freqüent serveix per informar-se sobre temes clau, actes i activitats, projectes i experiències que promouen les diverses organitzacions i institucions membres entorn de l'àmbit social, comunitari i d'inclusió que es duen a terme a la ciutat.

Les principals novetats del 2014, pel que fa a les eines d'informació i comunicació, són la proposta i creació de les imatges gràfiques de les xarxes d'acció, la posada en marxa del Flickr de l'Acord, l'edició del vídeo de l'Acord en anglès i castellà, l'actualització de l'apartat web de l'Estratègia Compartida i el manteniment i promoció de l'espai web de promoció de la col·laboració amb les entitats socials de la ciutat, molt especialment la Borsa de Voluntariat per una Barcelona Inclusiva.

#### • Actes i accions públiques de l'Acord

- **8a Jornada Anual de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva 2014.** Es va celebrar el 18 de juny. L'acte va aplegar 215 persones representants de les diverses organitzacions, entitats i institucions de l'Acord Ciutadà.
- **Jornada sobre nous reptes ciutadans de la Xarxa d'Economia Social de Barcelona (XESB).** La XESB i el Comissionat de Participació, Ocupabilitat i Emprenedoria Social de la Universitat de Barcelona van organitzar el 13 de juny la jornada *Nous reptes ciutadans: Economia Social i Comunitat Universitària, col·laboracions i sinergies*.
- **La Xarxa NUST i la XESB participen en la 5a Setmana de la Responsabilitat Social a Catalunya.** La Xarxa NUST i la Xarxa d'Economia Social de Barcelona van organitzar el 8 de ju-

liol el diàleg *La conciliació de la vida personal i laboral: cost o inversió?*, en el marc de les commemoracions del 20è aniversari de l'Any Internacional de la Família.

– **Festa de la infància 2014.** Amb motiu de la commemoració del 25è aniversari de la Convenció sobre els Drets dels Infants, les entitats de la Xarxa dels Drets dels Infants van organitzar el 16 de novembre la Festa de la Infància 2014 amb el lema “Vine i celebra els 25 anys dels teus drets fent esport”.

– **L'Acord Ciutadà present a la Trobada d'entitats 2014 del Consell Municipal d'Immigració de Barcelona (CMIB).** El 19 d'octubre va tenir lloc al Moll de la Barceloneta la Trobada d'entitats que organitza cada any el CIMB. Enguany va haver-hi una carpa dedicada a la inclusió social on va ser-hi present l'Acord Ciutadà i les xarxes d'acció que en formen part. Especialment la Xarxa d'acollida i acompanyament a persones immigrants a Barcelona i la Xarxa d'atenció a persones sense llar.

– **Taller d'accions “Les persones grans com a protagonistes de la ciutat”.** El 13 de febrer es va celebrar la darrera sessió de treball específica amb les entitats de l'Acord, emmarcada en el procés d'elaboració de l'Estratègia compartida per una ciutat més inclusiva que està promovent l'Acord Ciutadà, en la qual es va reflexionar i debatre amb les entitats de la ciutat que treballen en l'àmbit de la gent gran.

– **Acte de presentació del monogràfic *La ciutadania compromesa socialment amb Barcelona.*** L'Acord Ciutadà va presentar el 18 de setembre aquest monogràfic, un document que vol ser un tribut a totes aquelles persones voluntàries o col·laboradores que treballen per millorar la cohesió i la inclusió social a la nostra ciutat.

– **II Àgora Ciutadana de la Barcelona Social.** El 27 de novembre l'Ateneu Barcelonès va acollir aquest acte, l'espai de trobada de la ciutadania compromesa socialment amb la ciutat, impulsat per l'Acord Ciutadà en el marc de la Capitalitat Europea del Voluntariat de Barcelona 2014. Hi van assistir 236 persones. Durant l'acte 100 entitats van ser reconegudes per la tasca que realitzen en la promoció del voluntariat i la canalització del compromís social de la ciutadania, i 94 persones representants d'aquestes entitats van assistir a l'acte per recollir el reconeixement.

#### • La projecció externa de l'Acord

– **Presentació de l'Acord Ciutadà als estudiants del Grau de Treball Social de la Universitat de Barcelona.** Amb l'objectiu d'impulsar la formació i d'apropar la universitat a l'Acord Ciutadà, per segon any consecutiu, el 6 de març es va presentar l'experiència de l'Acord als estudiants de tercer del Grau de Treball Social de la Universitat de Barcelona. Concretament es van impartir dues classes, al torn de matí i de tarda, en el marc de l'assignatura Treball social a les organitzacions.

– **L'experiència de l'Acord Ciutadà al Japó.** El mes de juliol, en el marc del Congrés Mundial de Sociologia que es va celebrar a Yokohama (Japó), es va presentar l'experiència de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva com un exemple d'innovació social a Europa seleccionat pel projecte Wilco.

– **El monogràfic de l'Acord Ciutadà i l'Àgora Ciutadana es presenten a Torí.** Els dies 2 i 3 d'octubre es va celebrar a Torí la Conferència Europea “*Volunteering in European Welfare and Social Services*” en la qual va participar l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva.

– **L'Acord Ciutadà i altres experiències d'inclusió social, al XIII Congrés de Ciutats Educadores.** En el marc del Congrés, el dijous 13 de novembre es van presentar l'Acord Ciutadà en un Taller d'Experiències i, en un *speakers' corner* dedicat a l'Acord Ciutadà, les experiències de la Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar, la Xarxa de Centres Oberts d'Atenció a la Infància i Adolescència i la Xarxa dels Drets dels Infants, juntament amb altres projectes d'inclusió impulsats per entitats de l'Acord Ciutadà.

– **Programa *Solidaritzat* de Ràdio Estel.** El mes de setembre del 2013 es va iniciar una relació de col·laboració entre l'Acord Ciutadà i Ràdio Estel, concretament amb el programa *Solidaritzat*, mitjançant la intervenció de diverses entitats de l'Acord.

Cada dimarts a partir de les 9 hores, Ràdio Estel ha entrevistat en directe una entitat social de la ciutat de Barcelona. Durant l'any 2014 s'han fet 26 entrevistes a entitats de l'Acord Ciutadà.

#### • **Estratègia Compartida per una ciutat més inclusiva**

L'Estratègia Compartida és un full de ruta per treballar plegats que actualment comprometen 379 entitats i organitzacions de la ciutat, tenint en compte que 111 hi participen directament amb projectes propis i 268 ho fan de forma indirecta a través de les accions de les xarxes de l'Acord i l'Ajuntament de Barcelona.

Canalitza cap a objectius compartits més de 400 milions d'euros. Aproximadament 13.000 persones voluntàries i 7.000 professionals entre el tercer sector i l'Ajuntament poden veure potenciada la seva acció social amb l'Estratègia Compartida.

El dimecres 18 de juny, la 8a Jornada Anual de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva, va esdevenir l'espai on treballar l'Estratègia Compartida. L'ela-

boració de l'Estratègia Compartida es va preveure en la línia estratègica 4 del Pla per a la Inclusió Social de Barcelona 2012-2015 en què s'establí la necessitat d'impulsar l'elaboració i gestió d'una estratègia comuna amb tots els actors i les entitats socials de la ciutat.

Els representants de les entitats membres del Consell de Govern de l'Acord Ciutadà, l'alcalde de Barcelona, l'Excel·lentíssim Senyor Xavier Trias, i la Presidenta de l'Acord Ciutadà, la Il·lustríssima Senyora Maite Fandos, van signar una declaració de compromís per continuar impulsant l'Estratègia Compartida per una ciutat més inclusiva.

#### • **Campanyes i projectes de col·laboració**

– **Espai web Col·labora amb les entitats de Barcelona!** L'any 2013, la Federació Catalana de Voluntariat Social (FCVS) i la Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya van impulsar conjuntament amb l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva la pàgina web de col·laboració amb les entitats socials de Barcelona i de promoció del voluntariat, on la ciutadania pot saber com col·laborar amb les entitats socials de Barcelona i pot consultar les demandes de voluntariat que les entitats publiquen. <http://www.bcn.cat/barcelonainclusiva/ca/colabora.html>

Un dels projectes més emblemàtics d'aquesta iniciativa és la Borsa de Voluntariat per una Barcelona Inclusiva, gestionada per la FCVS. La Borsa permet que les entitats puguin donar a conèixer aquelles necessitats de voluntariat que tinguin en cada moment i, singularment, aquelles necessitats de col·laboració que es requereixin en moments puntuals per a determinades activitats o iniciatives concretes, com per exemple per Nadal.

– **III Fira Solidària de Nadal.** Entre els dies 12 i 23 de desembre, els Jar-

dinets de Gràcia van acollir la tercera edició de la Fira Solidària de Nadal d'Economia Social que organitza l'Ajuntament de Barcelona.

Amb aquesta Fira es facilita a les empreses socials i entitats que treballen en la inserció laboral de col·lectius amb especials dificultats (empreses d'inserció, centres especials de treball, etc.) que puguin donar a conèixer i vendre els seus productes, en un espai de Nadal, d'alta qualitat.

Les tres edicions celebrades fins ara, els anys 2012, 2013 i 2014, han tingut un èxit molt important: el primer any va començar amb 12 casetes i en l'edició d'enguany han estat 30, amb la participació de 34 entitats i empreses que formen part de la Xarxa d'Economia Social de Barcelona de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva.

## ACTIVITATS RELLEVANTS

De les activitats del 2014, destaquem:

### • Consell Municipal de Benestar Social

La renovació del reglament de funcionament intern del Consell, la creació de la vicepresidència associativa i la renovació de les entitats membres del Plenari i de la Permanent. Igualment, del conjunt de propostes i recomanacions presentades pels diferents grups de treball, cal destacar la proposta elaborada per la Comissió de treball ad hoc sobre l'impacte de la situació de crisi en la infància i la igualtat d'oportunitats, "Bases per a definir estratègies per a prevenir i pal·liar l'impacte de la crisi en la infància i les seves famílies".

### • Consell Assessor de la Gent Gran

La celebració de les Conferències Preparatories de la IV Convenció Les Veus de les persones grans, que tindrà lloc el febrer del 2015. S'han fet quatre con-

ferències i 12 sessions de treball (tres per cada conferència) entre octubre i novembre del 2014, amb una mitjana de 50 persones per conferència. En total hi han participat 199 persones representants d'entitats de ciutat i de districtes.

### • Consell Municipal de Lesbianes, Gais, Trans, Bisexuals i Intersexuals de Barcelona

El canvi de denominació del Consell en línia amb el Consell Nacional LTGBI, òrgan consultiu que depèn del govern de Catalunya i de la recent aprovació de la Llei per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia (tram. 202-00035/10) al Parlament de Catalunya, així com la continuïtat del treball dels grups del Consell, amb l'assoliment d'objectius plantejats, així com la creació de nous grups de treball.

### • Consell Municipal del Poble Gitano

Pel que fa al reconeixement institucional del poble gitano, el dia 25 de juliol de l'any 2014 representa un moment històric, ja que fruit del treball de col·laboració amb les associacions gitanes, l'Ajuntament de Barcelona i els seus grups polítics, a petició del Consell Municipal del Poble Gitano, van realitzar una Declaració Institucional per al reconeixement del poble gitano i del seu genocidi durant la segona guerra mundial.

### • Acord Ciutadà i Estratègia Compartida

L'aprovació el juny de 2014 de l'Estratègia Compartida per una ciutat més inclusiva, que ha comportat la signatura d'una declaració de compromís per part de totes les entitats i organitzacions de l'acord, així com per l'alcalde de Barcelona. Una Estratègia que recull 936 projectes i actuacions que corresponen a 121 organitzacions i institucions de la ciutat. Igualment l'impuls dels sis projectes tractor de l'Estratègia, en àmbits clau per a la inclusió a la ciutat.

La consolidació de l'Àgora Ciutadana com a expressió del compromís de la ciutadania de Barcelona en l'impuls de la inclusió social, amb la celebració d'un acte de reconeixement de les entitats que promouen el compromís, la solidaritat i el voluntariat, amb l'entrega d'un reconeixement per part de l'alcalde a més de 100 entitats de la ciutat, membres de l'Acord Ciutadà.

### REPTES DE FUTUR PER AL 2015

Els principals reptes per al 2015 del Departament de Participació Social en els diferents àmbits d'actuació són:

- Enfortir i articular millor els diferents consells de participació social perquè puguin elaborar recomanacions i propostes per a la millora de les polítiques de qualitat de vida a la ciutat, tenint en compte la creació de nous consells previstos i l'articulació entre els consells

de ciutat i els consells o comissions de districtes.

- Introduir noves estratègies i metodologies de participació per aconseguir més implicació d'entitats i de la ciutadania en el procés de desenvolupament de les polítiques socials a la ciutat, com per exemple la creació de comissions ad hoc per abordar temàtiques que preocupen l'Ajuntament i les entitats.

- Millorar els reglaments interns dels consells per afavorir-ne el funcionament.

- Desplegar l'Estratègia Compartida, amb l'impuls dels sis projectes tractor, així com l'organització necessària per a garantir-la.

### Emília Pallàs Zenke

Cap del Departament de Participació Social

**Taula 3.5.4. Indicadors de producció dels serveis**  
Departament de Participació Social, 2014

	2011	2012	2013	2014	% d'increment 2011-2014
<b>Consells i Òrgans de Participació Social</b>					
Persones assistents a les activitats	6.520	7.563	10.186	9.415	44,40
Entitats membres	681	740	801	831	22,03
<b>Consell Municipal de Benestar Social</b>					
Persones assistents a les activitats	1.210	1.305	1.522	1.373	13,47
Entitats membres	149	129	149	142	-4,70
<b>Consell Assessor de la Gent Gran</b>					
Persones assistents a les activitats	1.595	1.881	929	2.051	28,59
Entitats membres	60	59	59	59	- 1,67
<b>Consell Municipal del Poble Gitano</b>					
Persones assistents a les activitats	1.333	1.033	1.837	880	-33,98
Entitats membres	16	23	23	23	43,75
<b>Consell Municipal de Lesbianes, Gais, Trans, Bisexuals i Intersexuals de Barcelona</b>					
Persones assistents a les activitats	91	99	311	393	331,87
Entitats membres	43	36	36	31	-27,91
<b>Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva (ACBI)</b>					
Persones assistents a les activitats	2.291	3.245	5.587	4.718	105,94
Entitats membres	473	493	534	578	22,20



**4.**  
**DEPARTAMENT**  
**DE SERVEIS**  
**JURÍDICS**

## 4. DEPARTAMENT DE SERVEIS JURÍDICS

### MISSIÓ

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

La cap del Departament és, a la vegada, la secretària jurídica delegada de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports.

### ENTORN

L'any 2014 ha continuat essent un any amb una situació econòmica, financera i social a la ciutat amb impacte en el benestar social i la qualitat de vida de les persones, la qual cosa ha comportat que es continuï mantenint un elevat volum d'expedients per tramitar i gestionar per part del Departament de Serveis Jurídics. Així mateix, cal destacar que aquest any 2014 ha entrat en vigor la Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració Local que pretén canviar el marc jurídic de Serveis Socials, Salut i Protecció de la Salut.

### RECURSOS

Els recursos humans del Departament de Serveis Jurídics de l'any 2014 han estat els mateixos que l'any 2013. És a dir, la cap del Departament, dos assessors jurídics, dos tècnics superiors en Dret i dos integrants de l'equip administratiu i de gestió d'expedients de contractació, convenis i subvencions.

Els recursos econòmics corresponents a aquest departament han estat de 403.560,40 euros, tots corresponents al capítol de personal.

### ACTIVITAT

L'any 2014, el Departament de Serveis Jurídics ha tramitat 20 expedients oberts, 43 expedients negociats, 37 modificacions/pròrrogues contractuals, 153 convenis, 10 Premis i 19 expedients més (convenis pràctiques, informes, notes i protocols).

Cal destacar que també:

- L'elaboració de models i circuit en relació amb la contractació, especialment en l'àmbit sancionador per aplicar en casos d'incompliments contractuals.
- L'anàlisi preliminar i el protocol d'actuació en matèria de la Llei Orgànica de Protecció de Dades (LOPD), si bé queda pendent efectuar-ne una anàlisi definitiva, fer difusió del protocol i afrontar les no conformitats detectades.
- S'ha continuat participant en el desenvolupament del projecte de Contractació Responsable i Aplicació de Clàusules Socials, exigint la inclusió de clàusules socials en tots els plec de clàusules administratives particulars tramitats des de la Gerència, i recordant a les diverses unitats i direccions la necessitat d'efectuar el seguiment corresponent dels proveïdors.
- S'ha tramitat un expedient de gestió cívica per al funcionament del Centre de Recursos per a les Associacions Juvenils (CRAJ).
- S'ha tramitat el procediment de contractació de:
  - El nou Servei de la Central d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona, que ha representat un esforç important de conceptualització i també tramitació.

– El Servei d'Assessorament per a Joves.

– El Programa Xarxa d'Escoles i Instituts per a la Igualtat i la No Discriminació.

– La Residència Francesc Layret, anticipant totes les previsions que comportarà la remodelació i adequació de la residència.

- S'han tramitat les bases i la convocatòria per a l'atorgament de subvencions per l'arranjament i adequació de locals de la ciutat de Barcelona destinats a activitats d'educació en el lleure d'infants, adolescents i joves, i a centres de culte d'entitats religioses.

- S'han assumit tasques addicionals com és la Secretaria del Consorci Institut d'Infància i Món Urbà (CIIMU) i assessoraments jurídics més especialitzats.

## REPTES DE FUTUR PER AL 2015

Per al proper any tenim la previsió de:

- Intensificar les tasques en relació amb el compliment de la Llei Orgànica de Protecció de Dades, atès que hi ha molts aspectes que cal millorar, especialment en relació amb la seva aplicació pràctica i real.

- Continuar amb la implantació de les Clàusules Socials.

- Aprofundir en el coneixement jurídic de tot l'àmbit competencial de l'Àrea, que és ampli, divers, complex, variat i canviant, especialment amb l'entrada en vigor de la Llei 27/2013, de 27 de desembre.

- Participar en l'àmbit de les competències del Departament en el desenvolupament del projecte Vincles.

201

Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports

Memòria 2014

Departament de  
Serveis Jurídics

**Núria Gilabert i Busquets**

Cap del Departament de Serveis Jurídics

**Taula 4.1. Indicadors de producció dels serveis**  
Departament de Serveis Jurídics, 2014

Tipus d'expedient	2013	2014	% d'increment 2013-2014
Convenis de col·laboració (sense despesa i convenis marc)	-	18	-
Convenis amb despesa	-	117	-
Subvencions extraordinàries	-	15	-
Convenis d'ingrés	-	3	-
Convenis de pràctiques	-	5	-
Contractes negociats	33	43	30,30
Contractes oberts	21	20	-4,76
Pròrrogues	-	21	-
Revisió de preus	-	9	-
Modificació de contractes	-	6	-
Homologats	-	1	-
Premis	8	10	25,00
Altres	-	14	-

202

**Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports**

**Memòria 2014**

Departament de  
Serveis Jurídics

# 5. ORGANISMES AUTÒNOMS

## 5.1 INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS

### MISSIÓ

L'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSSB) té com a missió impulsar, organitzar i coordinar internament i externament el procés de prestació dels serveis socials bàsics de responsabilitat municipal adreçats a la ciutadania, i fer-ho amb uns paràmetres de qualitat i equitat que contribueixin a garantir el benestar de totes les persones que viuen i conviuen a la ciutat.

### ENTORN

La situació general de crisi econòmica continua comportant l'augment consegüent de les situacions individuals i familiars de vulnerabilitat social, cosa que ha fet incrementar la demanda de serveis socials a la ciutat, tant pel que fa a la xarxa municipal com a les entitats que treballen amb persones amb necessitat de recursos i prestacions socials.

L'esforç que des de l'Ajuntament s'està fent en l'habilitació de nous recursos i en la concertació amb les entitats socials de referència està pal·liant de manera important una situació que ja fa més de sis anys que dura.

Cal esmentar també que els serveis socials s'estan convertint en el darrer re-

curso de qualsevol àmbit que no té resposta per a determinades demandes dels ciutadans, així com una eina per certificar les capacitats econòmiques dels ciutadans per tal d'accedir a determinades ajudes o beneficis públics.

### RECURSOS

Pel que fa als recursos econòmics, la taula 5.1.1 mostra la liquidació del pressupost del 2014.

Les taules 5.1.2 i 5.1.3 detallen l'estructura del personal de l'Institut Municipal de Serveis Socials i dels Centres de Serveis Socials respectivament.

### ACTIVITAT

#### 1. Centres de Serveis Socials

Des dels Centres de Serveis Socials (CSS) s'atén la ciutadania per donar respostes orientades a cobrir les necessitats bàsiques o per assolir els objectius que es plantegen a les persones amb problemàtiques, especialment aquelles que presenten falta d'integració o d'autonomia, i es treballa per enfortir les seves xarxes social i relacional. Durant l'any 2014 s'han atès un total de 73.027 persones als Centres de Serveis Socials, que han

204

Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports

Memòria 2014

Organismes  
autònoms

Taula 5.1.1. Liquidació de pressupost  
Institut Municipal de Serveis Socials, 2014

Capítols de despesa	Euros	% de distribució
Personal	28.019.218,00	29,39
Béns i serveis	57.296.069,97	60,10
Transferències corrents	9.996.007,17	10,49
Inversió i transferències de capital	16.566,84	0,02
<b>Total</b>	<b>95.327.861,98</b>	<b>100,00</b>
Fonts de finançament		
Ajuntament	95.186.505,80	99,57
Altres fonts <sup>1</sup>	407.977,70	0,43
<b>Total</b>	<b>95.594.483,50</b>	<b>100,00</b>

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.

### Taula 5.1.2. Recursos humans

Institut Municipal de Serveis Socials, 2014

	Directius/ves Comandaments	Tècnics / ques	Administratius/ves i auxiliars	Altres	Total 2014	Mitjana d'edat	% dones
Gerència	11	3	1	–	15	49,8	80,0
Departament de Recursos Humans	1	2	6	–	9	49,7	88,9
Direcció de Serveis Generals i Planificació Territorial	1	1	9	–	11	47,8	54,5
Departament de Serveis Socials Bàsics	1	16	–	–	17	44,1	76,5
Equip volant		3	3	–	6	37,2	83,3
Centres de Serveis Socials	40	415	82	4	541	44,1	88,0
<b>Total IMSSB</b>	<b>54</b>	<b>440</b>	<b>101</b>	<b>4</b>	<b>599</b>	<b>44,3</b>	<b>86,9</b>
Mitjana d'edat	48,9	43,1	46,7	62,6	44,3	–	–
% dones	79,6	89,2	80,6	100,0	86,9	–	–

### Taula 5.1.3. Personal dels Centres de Serveis Socials per perfil professional

Institut Municipal de Serveis Socials, 2014

Districtes	Directors/res	Psicòlegs/logues	Educadors/res	Treballadors/res socials	UGA*	Altres	Total del districte
Ciutat Vella	5	5	12	36	11	–	69
Eixample	6	4	9	45	12	1	77
Sants-Montjuic	4	3	11	37	8	–	63
Les Corts	2	1	2	12	4	–	21
Sarrià-Sant Gervasi	2	1	3	14	4	1	25
Gràcia	3	1	6	23	6	1	40
Horta-Guinardó	5	3	12	32	10	1	63
Nou Barris	5	3	14	35	10	–	67
Sant Andreu	3	3	8	22	6	–	42
Sant Martí	5	4	13	41	11	–	74
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>28</b>	<b>90</b>	<b>297</b>	<b>82</b>	<b>4</b>	<b>541</b>

\* UGA: Unitat de Gestió Administrativa

generat un volum de 190.645 atencions directes.

La tendència dels darrers anys, i també de l'any 2014, ha estat un augment progressiu de les persones ateses, amb un increment del 3,04% respecte al 2013, i d'un 0,92% pel que fa a les unitats d'atenció (taula 5.1.4).

També cal esmentar que s'aprecia un fort impacte qualitatiu de les situacions ateses, motivat per un augment conside-

### Taula 5.1.4. Persones ateses i atencions als Centres de Serveis Socials (CSS)

Institut Municipal de Serveis Socials, 2014

	2013	2014	% d'increment
Persones ateses als CSS	70.872	73.027	3,04
Unitats d'atenció	188.904	190.645	0,92

table de la diversitat i complexitat de les tipologies i situacions de les persones que han entrat en el sistema d'atenció.

## 2. Servei d'Atenció Domiciliària (SAD)

El SAD és el conjunt de serveis que ofereixen suport a les persones al seu domicili, per tal que mantinguin o millorin la qualitat de vida en el seu entorn habitual.

### • Servei d'Atenció Personal

El servei inclou les tasques realitzades pels treballadors i treballadores al

domicili de la persona usuària (neteja, atenció personal...). El Servei d'Atenció Personal ha experimentat un lleuger creixement l'any 2014, seguint la tendència dels darrers anys (taula 5.1.5).

### 3. Servei d'Àpats Socials: Servei d'Àpats en Companyia i Servei d'Àpats a Domicili

El Servei d'Àpats Socials és un servei diürn d'assistència a les activitats de la vida diària per a persones en situació de vulnerabilitat o persones grans en situació de fragilitat que atén simultàniament les necessitats de gaudir d'una alimentació equilibrada i d'un espai relacional acollidor. Aquest servei facilita els vincles d'amistat (en el cas del Servei d'Àpats en Companyia) i de connexió amb la comunitat. El servei inclou el Servei d'Àpats en Companyia i el Servei d'Àpats a Domicili.

Els àpats se serveixen al domicili de la persona beneficiària en el cas dels Àpats a Domicili i als menjadors habilitats a l'efecte en el cas de la modalitat d'Àpats en Companyia.

El 2014 s'han ofert 1.113 places, repartides en 29 punts de prestació del Servei d'Àpats en Companyia. Pel que fa al Servei d'Àpats a Domicili s'han servit 390.582 menús, cosa que representa un increment del 14,10% respecte a l'any 2013, i el nombre de persones ateses ha estat de 1.423 (taula 5.1.6).

### 4. Elaboració de Programes Individuals d'Atenció (PIA)

La Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (LAPAD), estableix com a instrument de procediment i reconeixement de la situació de dependència i les prestacions o serveis corresponents els Programes Individuals d'Atenció (PIA) que elaboren els professionals dels Serveis Socials Bàsics (taula 5.1.7).

**Taula 5.1.5. Servei d'Atenció Domiciliària (SAD)**

Institut Municipal de Serveis Socials, 2014

	2013	2014	% d'increment
Persones usuàries <sup>1</sup>	19.669	19.907	1,21
Hores de SAD	3.237.355	3.448.409	6,52
Import econòmic (en euros) <sup>2</sup>	55.932.105,93	49.989.868,06	-10,62

1. Atenció personal, neteja i Àpats a Domicili.

2. Com a resultat del nou contracte licitat el 2013, el preu hora del servei s'ha reduït considerablement.

**Taula 5.1.6. Servei d'Àpats Socials**

Institut Municipal de Serveis Socials, 2014

Àpats en Companyia	2013	2014	% d'increment
Menjadors	26	29	11,54
Places ofertes (màximes)	960	1.113	15,94
Persones usuàries	1.042	1.381	32,53
Àpats (o menús) servits	197.194	218.163	10,63
Àpats a Domicili	2013	2014	% d'increment
Persones usuàries	1.251	1.423	13,75
Àpats (o menús) servits	342.303	390.582	14,10

**Taula 5.1.7. PIA inicials finalitzats en el període 2008-2014**

Institut Municipal de Serveis Socials, 2014

Any	PIA inicials finalitzats *	% d'increment
2008	8.529	-
2009	8.863	3,92
2010	14.366	62,09
2011	10.680	-25,66
2012	13.662	27,92
2013	7.873	-42,37
2014	3.704	-52,95

\* Inclouen els PIA elaborats per l'Ajuntament i el Consorci de Serveis Socials de Barcelona (CSSBCN)



**Taula 5.1.8. Ajuts econòmics d'inclusió per districtes**  
Institut Municipal de Serveis Socials, 2014

Districtes	2013		2014		% d'increment dels imports
	Nombre d'ajuts	Euros	Nombre d'ajuts	Euros	
Ciutat Vella	4.053	883.902,82	4.495	950.121,61	7,49
Eixample	1.939	344.628,36	1.980	392.625,24	13,93
Sants-Montjuïc	2.306	483.158,15	2.218	478.722,08	-0,92
Les Corts	740	175.808,61	661	140.059,53	-20,33
Sarrià-Sant Gervasi	933	161.747,19	843	160.311,60	-0,89
Gràcia	1.599	352.274,67	1.669	345.083,52	-2,04
Horta-Guinardó	3.167	784.585,34	4.939	1.072.255,87	36,67
Nou Barris	4.456	845.441,19	5.935	1.028.033,17	21,60
Sant Andreu	1.553	303.756,01	1.954	383.245,77	26,17
Sant Martí	2.897	598.775,76	3.696	780.841,94	30,41
<b>Barcelona</b>	<b>23.643</b>	<b>4.934.078,10</b>	<b>28.390</b>	<b>5.731.300,33</b>	<b>16,16</b>

**Taula 5.1.9. Ajuts econòmics d'inclusió per conceptes**  
Institut Municipal de Serveis Socials, 2014

Conceptes	2013		2014		% d'increment dels imports
	Nombre d'ajuts	Euros	Nombre d'ajuts	Euros	
Alimentació	3.980	601.000,68	6.665	1.096.388,09	82,43
Roba i higiene personal	382	20.194,56	474	22.588,02	11,85
Transport	1.703	108.439,36	2.065	136.629,22	26,00
Salut	1.617	233.439,47	1.684	254.166,92	8,88
Habitatge, allotjament	4.092	1.684.088,14	4.405	1.875.957,45	11,39
Habitatge, manteniment	4.540	1.060.415,05	5.275	1.157.257,84	9,13
Escolars	5.285	930.996,60	5.718	905.152,46	-2,78
Lleure	1.475	222.479,71	1.492	210.113,79	-5,56
Inserció laboral	175	25.746,50	200	33.226,84	29,05
Altres	394	47.278,03	412	39.819,70	-15,78
<b>Total</b>	<b>23.643</b>	<b>4.934.078,10</b>	<b>28.390</b>	<b>5.731.300,33</b>	<b>16,16</b>

## 5. Ajuts econòmics d'inclusió

Són prestacions econòmiques destinades a la cobertura de necessitats bàsiques, que es concedeixen a persones i/o famílies en situació de vulnerabilitat econòmica puntual o que es troben en situacions de pobresa i/o exclusió social. S'hi inclouen tant les prestacions de serveis com les econòmiques.

L'impacte de la crisi econòmica s'ha fet notar en els ajuts econòmics d'inclusió. Aquest any s'ha incrementat en un 20,08% el nombre d'ajuts concedits respecte a l'any passat. L'any 2014 s'hi han destinat 5.731.300,33 euros, xifra que suposa un increment d'un 16,16% en l'import respecte a l'any 2013 (taules 5.1.8 i 5.1.9).

L'any 2012 ja es va simplificar el procés dels ajuts econòmics a famílies a través d'unes targetes moneder al servei dels CSS de la ciutat i d'una nova aplicació informàtica que permet reduir el temps de la gestió per a les famílies. L'any 2013 es va crear una targeta moneder "Barcelona Solidària", que va suposar un nou instrument per canalitzar els ajuts d'alimentació. Els usuaris veuen com l'ajut és més ràpid, digne i a més té descomptes en diversos establiments comercials de la ciutat.

S'ha d'assenyalar, però, que els diversos conceptes d'ajuts econòmics a famílies són vasos comunicants; per exemple, l'ajut en despeses d'habitatge fa que les famílies puguin destinar recursos propis a alimentació i altres necessitats.

**Taula 5.1.10. Projectes grupals i comunitaris**  
Institut Municipal de Serveis Socials, 2014

	Projectes comunitaris	Projectes grupals
Ciutat Vella	14	25
Eixample	16	12
Sants-Montjuïc	22	19
Les Corts	2	4
Sarrià-Sant Gervasi	5	2
Gràcia	4	21
Horta-Guinardó	3	14
Nou Barris	3	7
Sant Andreu	3	6
Sant Martí	14	19
<b>Barcelona</b>	<b>86</b>	<b>129</b>

**Taula 5.1.11. Nous projectes iniciats**  
Institut Municipal de Serveis Socials, 2014

Projecte	Tipus millora	Resultat
Programa Targeta Barcelona Solidària	Nou projecte (setembre 2013)	Canvi en la forma de tramitació dels ajuts econòmics per alimentació, reduint el tràmit administratiu. Lliurament de 3.000 targetes a persones usuàries dels CSS. Convenis amb gremis, associacions i empreses de distribució d'aliments. Acords amb entitats socials.
Pobresa energètica	Nou projecte	Millora de l'atenció a persones vulnerables en matèria de subministraments d'energia i aigua. Ampliació de les ajudes econòmiques per aquest concepte per evitar possibles talls de subministrament.
Àpats en Companyia	Ampliació	Posada en marxa de tres nous menjadors.
Acord entre el Consorci d'Educació de Barcelona (CEB) i l'IMSS sobre les comissions socials als centres escolars	(Document març 2014)	Millora en la coordinació i treball conjunt entre els centres escolars i els Centres de Serveis Socials.
Projecte SADEP (Servei d'Atenció a la Dependència)	Nou projecte	Racionalització i millora de la gestió de la LAPAD als districtes de Nou Barris i Sant Andreu.
Projecte Làbora	Nou projecte (desembre 2014)	Creació d'un mercat laboral reservat a persones en risc d'exclusió social.

## 6. Projectes grupals, comunitaris i coordinació institucional

Una part important de la tasca que duen a terme els Centres de Serveis Socials 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 2014 s'ha impulsat el desenvolupament de 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 CSS.

Pel que fa als projectes grupals i/o comunitaris, el nombre d'intervencions fetes ha estat de 215 a tota la ciutat. En relació amb les accions de coordinació institucional, cal destacar projectes generalitzats a escala de ciutat com les comissions socials als centres educatius, les comissions d'absentisme de cada districte, els circuits territorials Barcelona contra la Violència vers les Dones, els circuits de maltractament infantil i altres espais de treball (taula 5.1.10).

### ESDEVENIMENTS RELLEVANTS

Les accions desenvolupades més rellevants han estat les següents:

1. Al llarg del 2014 s'han engegat els projectes que es detallen a la taula 5.1.11.
2. Al 2014 s'han realitzat un total de 41 convenis amb diferents entitats del tercer sector, per un import total de 4.295.069,45 euros (taula 5.1.12).

**Taula 5.1.12. Convenis**

Institut Municipal de Serveis Socials, 2014

Entitat		Euros
Acció Solidària Contra l'Atur	Inserció sociolaboral	20.767,80
ADSI	Intervenció socioeducativa a infants i joves en risc d'exclusió social al medi obert	36.000,00
ARED	Reinserció dones vulnerables	127.925,00
Associació Acció Hospitalària	Cobertura de necessitats bàsiques i atenció a persones grans vulnerables	45.430,45
AVI (Associació Vida Independent)	Adaptació funcional de la llar a persones grans amb dependència i/o discapacitat	500.000,00
Banc dels Aliments	Distribució d'excedents d'aliments a col·lectius d'exclusió	150.000,00
Barcelona Activa	Impuls i gestió d'iniciatives encaminades a promoure la inserció sociolaboral de col·lectius en situació de risc o d'exclusió (PISL i PROPER)	752.025,00
BAGURSA	Ajuts econòmics a persones afectades per expropiació en compliment del PERI de Torre Baró	26.776,52
Càritas Diocesana	Atenció social a immigrants amb situació de vulnerabilitat	292.948,80
Creu Roja/ Centre d'Higiene Mental les Corts	Implantació del Programa Radars	17.500,00
Col·legis d'Educadors Socials, de Diplomats en Treball Social, de Psicòlegs de Catalunya	Presentació i organització del Congrés de Serveis Socials Bàsics	9.219,50
Creu Roja Barcelona	Implantació del Programa Radars	5.000,00
	Accions de treball social amb voluntariat adreçades a persones ateses en serveis socials bàsics	275.130,91
	Promoció, difusió i implantació del Servei de Localitzador Personal (LOPE)	50.701,10
	Kits de suport social per cobrir necessitats bàsiques	131.794,00
	Distribució d'aliments a Ciutat Meridiana	59.340,39
	Implementació del Programa de Voluntariat pel suport a gent gran (Projecte Radars)	29.091,00
ECAS/ FEICAT/ Creu Roja	Millorar la taxa d'ocupació de persones en risc d'exclusió social a Barcelona	500.000,00
Engrunes	Inserció sociolaboral	20.767,80
Èxit	Inserció sociolaboral de joves	36.723,38
Formació i treball	Programa d'Entregues Socials (PES)	300.000,00
	Formació i inserció laboral	10.500,00
	Suport a famílies en risc d'exclusió, especialment nadons i infants (BRESSOL)	87.000,00
	Suport a famílies en risc d'exclusió: proporcionar joguines per als infants	30.000,00
Fundació Angelina Macià	Ajuts i assistència odontològica a persones en risc d'exclusió social	16.000,00
Fundació BCN Formació Professional	Programes de Formació i Inserció (PFI): Minimitzar efectes de l'atur en joves de 16 a 21 anys amb fracàs escolar	300.000,00
Consorci d'Educació Barcelona	Programes de Formació i Inserció (PFI)	125.368,00
Fundació Futur	Intervenció socioeducativa al medi obert amb infants i joves en risc d'exclusió social	20.767,80
Fundació Mare de Déu de Fàtima	Gestió del servei Espai Maternal Fàtima per a atenció a mares amb fills menors de 3 anys	19.140,00
Fundació Pro Vida	Atenció a dones gestants i mares amb nadons en risc d'exclusió social	20.000,00
IGOP (Institut de Govern i Polítiques Públiques)	Elaboració de documents, tutories i formació en relació amb l'acció comunitària	40.000,00
Institut Municipal d'Informàtica	Projecte de construcció del nou sistema d'informació per a la Dependència	85.000,00
IRES	Casal en Família: intervenció familiar de caràcter preventiu i socioeducatiu	18.000,00
IVALUA (Institut Català d'Avaluació de Polítiques Públiques)	Realització del projecte d'anàlisi de la viabilitat d'una renda garantida de ciutadania a Barcelona	5.082,00
Nutricionistes Sense Fronteres	Cobertura de les necessitats bàsiques d'alimentació	28.000,00
Patronat Social Escolar Obreres	Punt de distribució d'aliments a Sagrada Família, Fort Pienc i Dreta de l'Eixample	8.000,00
Plataforma d'Entitats de Roquetes	Formació i inserció laboral dels joves de Nou Barris	34.880,00
Pro-Habitatge	Habitatge social compartit i supervisat per a persones que es troben en necessitat d'estabilitzar i millorar la seva situació residencial	16.500,00
Sant Joan de Déu / Serveis Socials de Barcelona	Menjador social de la Creu dels Molers per a gent gran	15.490,00
Surt	Inserció laboral de dones vulnerables	10.300,00
Universitat de Girona	Recerca aplicada per valorar les pràctiques d'intervenció psicosocioeducativa en famílies amb infants en risc	17.900,00
<b>Total</b>		<b>4.295.069,45</b>

## REPTES DE FUTUR PER AL 2015

Com ja s'ha explicat, el repte del mandat és adaptar el model dels serveis socials de Barcelona a la nova realitat social marcada pel context de crisi econòmica.

Per això l'IMSSB, en coordinació amb l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports (AQVIE), continuarà durant l'any 2015 executant els objectius operatius previstos al Pla de Mandat i que estan emmarcats en els objectius estratègics següents:

- Millorar la qualitat dels serveis que es presten als centres de serveis socials i adaptar la seva capacitat de resposta de manera equitativa i eficient.

- Repensar noves formes d'intervenció adaptades al context actual i als recursos disponibles que garanteixin la cobertura de les necessitats.

- Millorar l'accessibilitat dels ciutadans i les ciutadanes als serveis socials.

- Potenciar el treball col·laboratiu i en xarxa amb la resta d'agents per afrontar amb èxit les situacions derivades del complex entorn actual.

- Desenvolupar el sistema de gestió dels professionals de l'IMSSB per garantir-ne els objectius.

### Àngels Canals Vila

Gerent de l'Institut Municipal de Serveis Socials

**Taula 5.1.13. Indicadors de producció dels serveis**  
Institut Municipal de Serveis Socials, 2014

	2011	2012	2013	2014	% d'increment 2011-2014
<b>Centres de Serveis Socials</b>					
Unitats d'atenció	164.582	179.973	188.904	190.645	15,84
Persones ateses	64.514	68.635	70.872	73.027	13,20
<b>Servei d'Atenció a Domicili</b>					
Persones ateses <sup>1</sup>	18.060	18.788	19.669	19.907	10,23
<b>Elaboració de PIA</b>					
PIA inicials finalitzats <sup>2</sup>	10.680	13.662	7.873	3.704	-65,32

1. Atenció personal, neteja i Àpats a Domicili.

2. Inclouen els PIA Ajuntament de Barcelona i Consorci de Serveis Socials de Barcelona.

## MISSIÓ

L'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD) té com a missió promoure activitats, programes i serveis per a les persones amb discapacitat i diversitat funcional de Barcelona, mitjançant els propis equips de treball i la col·laboració amb les entitats, per a la millora de la qualitat de vida, l'autonomia personal i la vida independent d'aquestes persones.

També té la missió de dissenyar i impulsar les polítiques de promoció de l'accessibilitat de les persones amb discapacitat als serveis, activitats i espais de la ciutat, tant pel que fa a les possibilitats de desplaçament com a la possibilitat d'accedir i gaudir d'aquests recursos com a part de la ciutadania.

Per tal de portar a terme la seva missió, l'IMPD estructura la seva organització en tres unitats de treball:

- Promoció i suport
- Gestió de serveis d'atenció directa
- Planificació i prospectiva

L'IMPD també és present a Internet: [www.bcn.cat/accessible](http://www.bcn.cat/accessible)

## ENTORN

Encara en una situació de forta crisi econòmica, l'IMPD ha optat per continuar cooperant i col·laborant amb el conjunt d'entitats de la ciutat. Aquest any s'ha donat suport a 97 projectes del nostre teixit associatiu per aconseguir una vida més independent de les persones amb discapacitat, amb més atenció social i més oportunitats laborals.

També l'any 2014, el Parlament de Catalunya ha aprovat la Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat. Aquesta llei neix amb l'objectiu d'actualitzar i facilitar un marc normatiu propi més àgil en matèria d'accessibilitat, integrador de

les directrius internacionals, europees i estatals, en exercici de les competències de la Generalitat.

L'eix vertebrador del seu articulat es concreta en la promoció de l'accessibilitat universal com a estratègia i instrument per fer efectiu el principi d'igualtat de tots els ciutadans. Una visió global i transversal de l'accessibilitat no limitada a la mobilitat i l'eliminació de barres arquitectòniques, i que incideix de manera particular en l'accés als serveis públics, productes i processos de comunicació.

En aquest context, i amb l'objectiu que la igualtat d'oportunitats abasti tots els àmbits d'activitat de la vida quotidiana, l'IMPD ha impulsat la creació de la Ponència d'Accessibilitat, una taula de treball tècnic que compta amb la presència de representants de les diferents àrees municipals i que vol promoure l'aplicació efectiva dels principis i requeriments que estableix la legislació i la normativa d'accessibilitat. Una de les primeres accions promogudes ha estat la programació de sessions informatives adreçades a tècnics municipals, per donar a conèixer l'abast de la nova llei.

## RECURSOS

Abans de repassar els aspectes més rellevants de la gestió i les fites més significatives assolides al llarg del 2014, volem esmentar els recursos humans i econòmics de què hem disposat.

La despesa total obligada creix en conjunt un 13,5% en relació amb l'any anterior. En aquest sentit, cal destacar l'increment en termes absoluts de 892.487 euros en transferències corrents a causa, d'una banda, de la participació de l'IMPD en la convocatòria ordinària de subvencions 2014 amb un pressupost executat de 997.000 euros; de l'increment del pressupost executat en concepte de finançament del transport

**Taula 5.2.1. Liquidació del pressupost (en euros)**  
 Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, 2014

Despesa	Gerència i Administració	Planificació i prospectiva	Promoció i suport	Serveis d'atenció directa	Total	%
Personal	411.867	93.589	564.631	1.841.341	2.911.428	29,80
Béns i serveis	128.516	57.336	482.586	576.542	1.244.981	12,80
Financeres	474	0	0	0	474	0,00
Transferències corrents	198.407	286.874	807.377	4.206.186	5.498.842	56,4
Inversions i transferències de capital	4.419	60.003	35.295	1.763	101.480	1,0
<b>Totals</b>	<b>743.683</b>	<b>497.801</b>	<b>1.889.888</b>	<b>6.625.832</b>	<b>9.757.205</b>	<b>100,0</b>
<b>Finançament</b>						
Ajuntament	686.844	497.801	1.889.888	3.847.562	6.922.095	70,6
Altres fonts	104.161	0	0	2.778.270	2.882.431	29,4
Romanents incorporats	0	0	0	0	0	0,0
<b>Totals</b>	<b>791.005</b>	<b>497.801</b>	<b>1.889.888</b>	<b>6.625.832</b>	<b>9.804.527</b>	<b>100,0</b>

**Taula 5.2.2. Recursos humans a 31/12/2014**  
 Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, 2014

	Gerència i Administració	Planificació i prospectiva	Promoció i suport	Serveis d'atenció directa	Total	%
Tècnic superior	2	2	-	8	12	22,22
Tècnic mitjà	3	2	12	13	30	55,56
Administratiu/va i tècnic/a auxiliar administratiu especial	2	-	-	5	7	12,96
Auxiliar administratiu/va, auxiliar administratiu/va especial i subaltern	2	-	-	3	5	9,26
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>29</b>	<b>54</b>	<b>100,00</b>
Personal fix	8	3	9	22	42	77,78
Personal interí	1	1	3	7	12	22,22

especial; de les col·laboracions amb el Consorci de Serveis Socials de Barcelona (CSSBCN), i del pressupost dedicat a la Xarxa de Serveis d'Inserció Laboral de Barcelona.

Pel que fa a les fonts de finançament, s'incrementa l'esforç en l'aportació municipal via aportacions addicionals en l'àmbit de la millora de l'accessibilitat, de la inserció laboral i de la col·laboració amb el CSSBCN per l'obertura de noves places en equipaments residencials

entre d'altres de menor quantia. Pel que fa a les línies de finançament extern, destaquen la formalització d'un conveni de col·laboració entre l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials i l'Ajuntament de Barcelona per a la prestació dels serveis dels centres de desenvolupament infantil i atenció precoç a Barcelona.

En termes totals, la plantilla estructural disminueix en vuit llocs de treball en relació amb l'any 2013 com a resul-

tat, principalment, de la reubicació a l'Ajuntament de Barcelona d'una part del personal de la Llar Residència Valldaura, traspasat al Consorci de Serveis Socials de Barcelona. Està format per 44 dones i 10 homes, la qual cosa suposa un 81,5% i un 18,5% respectivament. La mitjana d'edat total és de 48,3 anys.

## ACTIVITAT

Mitjançant aquests recursos, l'IMPD promou diverses activitats dirigides a la promoció i atenció de les persones amb discapacitat, amb vista a la seva integració social, segons els principis de normalització i reconeixement de la diferència. Amb aquesta finalitat, l'IMPD treballa amb la col·laboració d'altres òrgans i àrees municipals i estructura les seves actuacions al voltant dels objectius estratègics següents:

**1. Autonomia personal i independència de les persones amb discapacitat.** Fomentar i facilitar la prestació de serveis i donar suport als àmbits municipals per tal que les persones amb discapacitat puguin desenvolupar la seva vida de la manera més independent i autònoma possible. S'han ampliat les prestacions de suport als serveis a les persones, serveis especialitzats, pla d'equips i projectes amb entitats.

**2. Ciutat de futur sense barreres.** Avançar en la construcció d'un model de ciutat de futur sense barreres, dissenyat de manera transversal per garantir el gaudi de tots els drets de les persones amb discapacitat, que faci possible l'autonomia personal i la vida independent, mitjançant la implicació i la participació de la ciutadania. Per això es treballa en accessibilitat, mobilitat, habitatge, recerca i coneixement i participació.

De les actuacions desenvolupades durant el 2014, destaquem les següents:

### 1. Autonomia i independència de les persones amb discapacitat

#### • Suport als serveis a les persones

El servei de suport al bany per a persones amb discapacitat a les platges de Barcelona ha atès 2.515 persones, amb un total de 4.496 intervencions, i hi han col·laborat 159 voluntaris que han ofert 2.484 hores d'atenció voluntària.

La campanya d'activitats de vacances d'estiu per a infants i joves ha tingut 859 torns d'activitat i s'ha disposat de monitors/es de suport per a un total de 260 nens i nenes amb discapacitat. A més a més, s'ha donat suport a nou casals especials on han participat 188 nens i nenes. La despesa total de les vacances d'estiu ha estat de 310.467 euros.

També s'ha col·laborat en l'organització del IV Seminari sobre Educació Inclusiva "Reptes, propostes i idees de futur per a l'educació inclusiva a l'etapa secundària", organitzat pels districtes de Sants-Montjuïc, les Corts i Sarrià-Sant Gervasi i en el projecte Banc Solidari de préstec de material ortopèdic al districte de Nou Barris.

#### • Serveis especialitzats

S'ha fet el traspàs de la llar residència Valldaura per a persones amb discapacitat intel·lectual al Consorci de Serveis Socials de Barcelona (27 de juny de 2014).

S'ha reconvertit el servei residencial Casa Bloc en habitatges amb servei d'assistent personal i projectes de Vida Independent. El Servei Municipal d'Assistent Personal ha atès 32 persones (28 amb discapacitat física i quatre amb discapacitat intel·lectual), a les quals ha donat 63.926 hores de servei.

El Servei Públic de Transport Especial (STE), que l'IMPD ofereix conjuntament amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona

(AMB), ha estat utilitzat per 4.845 persones amb discapacitat i mobilitat reduïda, un 17% més que l'any 2013.

L'Equip d'Assessorament Laboral (EAL) ha continuat col·laborant amb Parcs i Jardins de Barcelona per tal de millorar la integració laboral de 56 treballadors amb discapacitat. Durant el 2014, l'EAL també ha elaborat 580 itineraris d'inserció laboral amb actuacions de recerca, formació i inserció.

Els Equips Interdisciplinaris de Petita Infància (Serveis d'Atenció Precoç) han iniciat sis grups terapèutics, on han participat 14 famílies amb un total de 17 sessions i un curs de massatge infantil, on han participat 36 famílies en 21 sessions. També s'ha continuat amb el projecte de teràpia aquàtica, en el qual 39 famílies han gaudit de 227 sessions.

#### • Projectes amb entitats

Dins de la convocatòria de subvencions a projectes d'entitats de ciutat i de districtes, s'han aprovat i subvencionat 348 projectes per a persones amb discapacitat per un import total de 654.563 euros.

També des de l'IMPD s'han subvencionat 97 projectes d'inserció laboral, d'autonomia personal i vida independent i atenció social, d'entitats de persones amb discapacitat per un import total d'1.600.758 euros.

## 2. Ciutat de futur sense barreres

#### • Accessibilitat

L'any 2014 s'ha reconvertit el Grup de Treball per a la Millora de l'Accessibilitat (GTMA) en la Ponència d'Accessibilitat, incorporada a l'espai de coresponsabilitat d'atenció a les persones. Aquesta ponència intenta incorporar tots els serveis municipals que tenen relació amb l'accessibilitat física i també amb la comunicativa: Barcelona d'Infraestructures Municipals (BIMSA), Barcelona de

Serveis Municipals (BSM), Hàbitat Urbà, Mobilitat, Projectes Urbans, Mercats i Cultura.

Des de l'IMPD s'ha fet el seguiment tècnic, en matèria d'accessibilitat, de projectes bàsics i executius d'edificació pública: Castell Torre del Baró, Torre de la Sagrera, Can Portabella, Espai Felip II, Museu de les cultures del món, passeig de Sant Joan, avinguda Diagonal, passeig de Gràcia, avinguda del Paral·lel, desconstrucció i urbanització temporal de la plaça de les Glòries i microurbanització de la cobertura de les vies al seu pas pel barri de Sants i el Parc Joan Miró.

S'ha participat en la Comissió Tècnica de Terrasses i en la Ponència de béns a l'espai públic per tal de fer el seguiment de les propostes dels espais susceptibles d'ordenació singular.

#### • Via pública

S'ha col·laborat amb Museus de Barcelona per a l'accessibilitat al Museu del Disseny HUB (maqueta tàctil, directori en relleu i en braille, senyalització podotàctil, anells magnètics als taulells d'atenció al públic i material de suport per a l'exposició *El Cos vestit*), així com per al futur Museu de Cultures del Món. També s'ha col·laborat amb el Born Centre Cultural per al desenvolupament d'una maqueta tàctil del jaciment arqueològic.

S'ha presentat l'estudi Casc Antic Sense Barreres (CASBA), realitzat amb la participació de la Càtedra d'Accessibilitat de la UPC, el districte de Ciutat Vella, l'IMPD i la Comissió de Persones amb Diversitat del Casc Antic de Barcelona; i també s'ha iniciat la col·laboració amb la Càtedra d'Accessibilitat de la UPC en el projecte de comerç accessible a l'eix comercial de Creu Coberta al districte de Sants-Montjuïc.

S'ha elaborat un vídeo per presentar la Barcelona accessible als turistes, dins del Projecte de Turisme Inclusiu al Dis-



trictes de les Corts, en col·laboració amb els hotels i comerços del districte.

#### • Mobilitat

S'ha implementat la targeta d'aparcament individual que limita l'ús fraudulent i redueix el temps de gestió.

Quant a la xarxa de metro, 120 estacions tenen ascensor (87%), dues estacions estan en obres, 17 amb projecte d'obres i 122 estacions tenen mecanismes per minimitzar l'espai entre l'andana i l'accés als vagons. La xarxa d'autobusos és totalment accessible i incorpora un Sistema d'Informació a l'Usuari (SIU). També s'ha instal·lat el sistema de Pantalles d'Informació a l'Usuari (PIU) en 308 marquesines.

S'ha signat un conveni entre Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) i l'IMPD per a la introducció de millores en la qualitat de les locucions d'una part de la flota d'autobusos, dins el marc del Pla d'actuació sobre la millora de la funcionalitat del Sistema d'Informació a l'Usuari (SIU).

S'ha dissenyat un sistema per superar el desnivell entre la plataforma i el vagó de metro, GAP horitzontal i vertical a l'estació de Virrei Amat.

S'ha presentat l'aplicació App&Town, que permet la guia mitjançant veu pel transport en autobús per a persones cegues, dins la programació de la Setmana de la Mobilitat Sostenible i Segura.

Disseny i producció de quatre cadires omnidireccionals, que permeten fer maniobres en qualsevol direcció mitjançant una app i faciliten l'accés a espais reduïts. Es posaran a disposició de museus i d'altres equipaments amb interès turístic.

#### • Habitatge

Dins el Pla d'Habitatge de Barcelona 2008-2016, s'han adjudicat 145 habitat-

ges a persones amb discapacitat l'any 2014.

En el període de vigència d'aquest Pla, s'han cedit un total de 27 habitatges a sis entitats que tenen projectes de vida independent.

#### • Recerca i Coneixement

L'Observatori Europeu Ciutats i Pobles per a Tothom, que gestiona l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat compta, al final del 2014, amb 115 ciutats, 22 organitzacions i 275 bones pràctiques ([www.bcn.cat/europeforall](http://www.bcn.cat/europeforall)).

L'IMPD és membre del grup de treball Barrier-free City for All de la xarxa de ciutats europees Eurocities per tal d'intercanviar experiències i identificar solucions en l'àmbit de l'accessibilitat i de les persones amb discapacitat. Al llarg del 2014 l'IMPD ha organitzat la desena reunió d'aquest grup de treball, amb la participació de 27 assistents de 12 ciutats i quatre organitzacions. La reunió va tenir lloc els dies 24 i 25 de març al Born Centre Cultural i va permetre la presentació d'experiències recents de treball col·laboratiu per a la inclusió de les persones amb discapacitat en diferents àrees municipals (transport, accés a la cultura, biblioteques, treball). També es va participar en la reunió que va tenir lloc a Venècia on es va presentar l'Estudi CASBA Casc Antic Sense Barreres.

Així mateix s'ha col·laborat en el projecte ObertaMent, l'objectiu del qual és la lluita contra les pràctiques estigmatitzadores i discriminatòries que viuen les persones amb un problema de salut mental. Durant aquest any s'ha dinamitzat i fomentat la participació dins l'equip de portaveus: 12 portaveus han fet 24 intervencions en primera persona en mitjans de comunicació. L'equip de sensibilització ha fet accions formatives per a col·lectius específics, en les quals han participat més de 500 persones. Es destaca l'acció Parlem-ne, amb

60 converses sobre la salut mental amb la ciutadania i la xerrada formativa a 80 voluntaris del Telèfon de l'Esperança. Finalment l'Equip d'alerta estigma ha recollit 114 notificacions amb connotacions estigmatitzants que han analitzat i han intervingut en 56 casos.

Durant l'any 2014 s'han realitzat els estudis següents:

- Informe sobre les actuacions en relació amb la inserció laboral de les persones amb discapacitat.
- Persones amb discapacitat intel·lectual. Barcelona ciutat i districtes.
- Identificació d'oportunitats de millora i proposta de solucions al Contact Center del Servei Públic de Transport Especial.

#### • Participació

A l'IMPD s'han fet cinc taules temàtiques i 11 reunions per tal d'aportar solucions a temes sobre l'accessibilitat a les platges i suport al bany, l'accessibilitat a museus, l'accés de nous vehicles als autobusos, els sistemes d'informació a l'usuari a la xarxa d'autobusos (PIU i SIU) i el reglament del Consell Municipal de Persones amb Discapacitat. Les taules han estat integrades per representants de les persones amb discapacitat del Consell Rector, entitats del sector de persones amb discapacitat i tècnics municipals.

S'ha participat en la gestió del projecte Go>Coinnovació de (Govern Obert) de recollida d'idees per "Com millorar l'accessibilitat i la vida independent de les persones amb discapacitat". Es van recollir 37 idees, 10 van ser seleccionades i la guanyadora va ser "Creació d'un segell d'accessibilitat".

En els consells de participació d'accessibilitat, les taules d'entitats i els grups de treball dels districtes, hi han participat un total de 577 assistents.

## ACTUACIONS I ESDEVENIMENTS RELLEVANTS

Com a actuacions més rellevants de l'any 2014 destaquem:

- La inauguració de les noves instal·lacions de l'Equip Interdisciplinari per a la Petita Infància (EIPI) de Ciutat Vella.
- La creació de la xarxa de Serveis d'Inserció Laboral formada per set entitats i liderada per l'Equip d'Assessorament Laboral (EAL) de l'IMPD, amb l'objectiu de donar impuls a la integració laboral ordinària. S'han dut a terme jornades de portes obertes de les entitats, l'elaboració d'indicadors per avaluar l'impacte de les actuacions de les activitats de les entitats de la xarxa i un curs de formació per adquirir i integrar noves competències comunicatives per gestionar entrevistes amb els usuaris i usuàries, així com desenvolupar els processos d'inserció, en què han participat 22 tècnics.
- La campanya de comunicació del Dia Internacional de les Persones amb Discapacitat, amb el disseny del logo identificatiu, 2.400 samarretes i 400 banderoles per als fanals de la via pública, per tal de difondre els actes, les jornades, les xerrades, les exposicions i les sessions de teatre i cinema que s'organitzen al voltant d'aquesta data. S'ha col·laborat en 48 activitats (esportives, tallers, xerrades, exposicions i lúdiques) organitzades per entitats de persones amb discapacitat.
- El conveni amb el Consorci de Serveis Socials per a l'obertura de 20 places residencials a la residència Estímia i a la llar residència Fundació Catalana de Paràlisi Cerebral, per tal de donar resposta a les demandes i necessitats de persones amb greus discapacitats i permetre l'inici del funcionament d'aquests serveis residencials.

## REPTES DE FUTUR PER AL 2015

Per a l'any 2015, es plantegen com a reptes principals:

- Impulsar les campanyes de comerç accessible a diferents barris de la ciutat.
- Crear la Xarxa de Centres de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç (CDI-AP) de la ciutat de Barcelona.

- Inaugurar els nous serveis d'autonomia personal i vida independent als espais dels antics serveis residencials Amilcar i del pis de la Casa Bloc.

- Crear noves places del Servei de Respir en serveis residencials.

### Ramon Lamiel i Villaró

Gerent de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat

**Taula 5.2.3. Indicadors de producció de serveis**  
Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, 2014

	2011	2012	2013	2014	% d'increment 2011-2014
Persones amb discapacitat informades	26.742	29.261	32.685	31.995	19,64
<b>Divulgació i comunicació</b>					
Intervencions, actes, jornades, conferències, cursets	49	49	45	48	-2,04
Intervencions premsa i RTV, web i xarxes socials <sup>1</sup>	23	12	886	3.728	-
Exemplars de material divulgatiu <sup>2</sup>	26.217	1.448	1.500	2.800	-
Exemplars de revistes, llibres... <sup>3</sup>	27.815	464	400	2.302	-
<b>Servei d'atenció al públic</b>					
Usuaris/àries atesos/es	5.426	6.684	5.548	4.192	-24,74
Targetes de transport adaptat atorgades	2.164	2.453	4.119	2.775	28,23
Targetes d'aparcament tramitades	3.079	2.925	3.940	3.819	24,03
<b>Servei de promoció i suport</b>					
Serveis personals (serveis socials, educació, cultura, esport...)	1.738	3.196	2.683	2.830	62,83
Serveis tècnics (urbanisme, via pública, transport)	535	1.011	863	771	44,11
Associacionisme i participació	995	606	498	854	-14,17
Comunicació	231	388	467	341	47,62
<b>Servei de transport especial</b>					
Viatges realitzats	302.809	270.521	286.714	331.710	9,54
<b>Servei d'atenció precoç (Ciutat Vella i Nou Barris)</b>					
Nens i nenes atesos	546	544	576	692	26,74
<b>Equip d'assessorament laboral (EAL)</b>					
Persones ateses	393	371	372	385	-2,04
Contractes laborals aconseguits	203	213	261	253	24,63
Inscripcions en cursos de formació	211	205	272	262	24,17

1. L'any 2013 s'incorpora la gestió del web i les xarxes socials.

2 i 3. L'any 2011 hi va haver eleccions de representants de persones amb discapacitat al Consell Rector del l'IMPD, la qual cosa va generar un augment molt significatiu en l'edició de material divulgatiu i revistes per facilitar i promoure aquest procés.

## 5.3 INSTITUT BARCELONA ESPORTS

### MISSIÓ

L'Institut Barcelona Esports (IBE) té com a missió donar suport i participar en la gestió de l'esport i l'activitat física de manera innovadora i eficaç per contribuir al desenvolupament de la ciutat i la seva projecció internacional des de la pràctica esportiva, així com fer augmentar entre els ciutadans i les ciutadanes l'adquisició d'hàbits de vida saludables.

### ENTORN

L'Institut Barcelona Esports és un organisme autònom local. És un instrument bàsic en la gestió municipal de l'esport i dona suport als projectes associatius i federatius que es desenvolupen a la ciutat. Assumeix un rol important en el seguiment i control de la prestació dels serveis esportius des de la xarxa d'equipaments esportius municipals.

### RECURSOS

Els recursos de l'Institut Barcelona Esports s'han dedicat a fomentar la promoció esportiva, organitzar i donar suport a esdeveniments esportius, fer el seguiment de la gestió dels equipaments adscrits a l'Institut i donar suport als adscrits als districtes, i invertir en obres de millora i arranjament d'instal·lacions esportives.

L'any 2014 s'ha consolidat la reorganització de l'Institut duta a terme l'any 2013 i que el va estructurar en tres direccions:

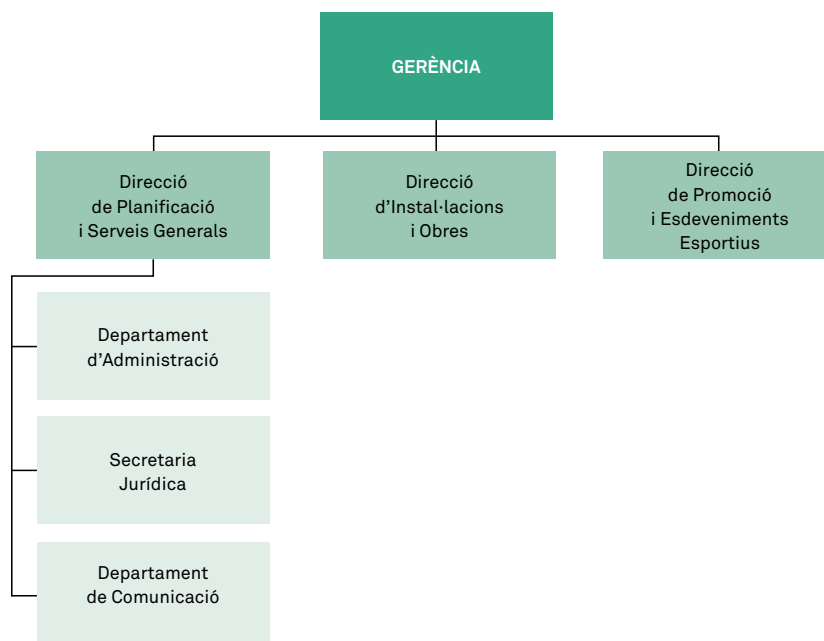
- Direcció de Planificació i Serveis Generals, que inclou:
  - Departament d'Administració
  - Secretaria Jurídica
  - Departament de Comunicació
- Direcció d'Instal·lacions i Obres
- Direcció de Promoció i Esdeveniments Esportius

218

Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports

Memòria 2014

Organismes  
autònoms



**Taula 5.3.1. Liquidació del pressupost. Despeses (en euros)**  
Institut Barcelona Esports, 2014

Capítols de despesa	Gestió de l'esport a Barcelona	Foment i promoció de la pràctica esportiva	Esdeveniments esportius	Instal·lacions esportives	Total	%
Personal	2.868.645,66	0,00	0,00	0,00	2.868.645,66	10,51
Béns i serveis	478.438,47	1.413.596,25	3.133.083,98	3.071.721,60	8.096.840,30	29,67
Transferències corrents	14.339,61	6.094.954,31	5.141.382,83	2.438.406,15	13.689.082,90	50,17
Inversions	2.745,15	0,00	0,00	2.631.116,20	2.633.861,35	9,65
<b>Total</b>	<b>3.364.168,89</b>	<b>7.508.550,56</b>	<b>8.274.466,81</b>	<b>8.141.243,95</b>	<b>27.288.430,21</b>	<b>100,00</b>

219

**Taula 5.3.2. Liquidació del pressupost. Ingressos**  
Institut Barcelona Esports, 2014

Fonts de finançament	Euros	%
Ajuntament de Barcelona	25.399.740,37	90,71
Diputació de Barcelona	7.891,43	0,03
Altres fonts	2.468.079,83	8,81
Romanents incorporats	126.670,66	0,45
<b>Total</b>	<b>28.002.382,29</b>	<b>100,00</b>

Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports

Memòria 2014

Organismes  
autònoms

**Taula 5.3.3. Recursos humans**  
Institut Barcelona Esports, 2014

	Directius/ ives	Tècnics/ ques	Administ. i auxiliars	Altres	Total	Mitjana d'edat	% de dones	
Gerència	1	4	2	1	8	51	62,50	
Direcció de Planificació i Serveis Generals	Departament d'Administració	2	3	1	1	7	53	28,57
	Secretaria jurídica	1	1	3	0	5	48	60,00
	Departament de Comunicació	1	3	1	0	5	47	80,00
Direcció d'Esdeveniments i Promoció Esportiva	1	5	2	0	8	54	62,50	
Direcció d'Instal·lacions i Obres	1	10	3	0	14	56	50,50	
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>26</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>47</b>	<b>53</b>	<b>55,32</b>	

## ACTIVITAT

Les principals actuacions desenvolupades per l'Institut Barcelona Esports mitjançant les seves direccions i departaments durant l'any 2014 han estat:

### 1. Direcció d'Instal·lacions i Obres

#### • Actuacions relacionades amb la planificació i el control de la gestió de les instal·lacions esportives

La Direcció assumeix el control i seguiment de la gestió de les Instal·lacions Esportives Municipals (IEM) adscrites a l'IBE, mitjançant la relació directa i continuada amb els seus concessionaris, per supervisar i analitzar-ne la gestió, conservació i millora.

Aquestes IEM es classifiquen en 46 Centres Esportius Municipals (CEM) i 16 instal·lacions esportives singulars. Aquest conjunt de 62 instal·lacions donen servei a més de 630.000 usuaris (individuals, escoles, clubs, associacions, etc.) i, a més, els centres esportius municipals han tancat l'any amb 178.025 persones abonades.

Algunes de les eines que permeten dur a terme la supervisió i analitzar la gestió d'aquests 62 equipaments esportius, així com vetllar per la seva conservació i proposar accions de millora són: les comissions tècniques de gestió, les comissions de seguiment, els consells d'equipament, així com també l'avaluació constant dels indicadors relacionats amb el seu funcionament.

A més d'aquesta tasca continuada i quotidiana de supervisió del funcionament de les instal·lacions adscrites a l'IBE, durant el 2014 s'han dut a terme algunes actuacions concretes, entre les quals cal destacar:

- En el marc del contracte del servei de cardioprotecció de les instal·lacions esportives municipals de la

ciutat (formalitzat el juny del 2013), s'ha completat la cardioprotecció integral a tota la xarxa d'equipaments esportius municipals amb la col·locació dels darrers aparells. A 31 de desembre de 2014, es disposa de 132 aparells col·locats i 921 persones han estat formades en el seu ús i en protocols d'actuació en cas d'emergència.

- La formalització del contracte d'adjudicació de l'Espai de Mar (licitat al 2013); la licitació i adjudicació del Camp Municipal de Beisbol Pérez de Rozas i el Camp Municipal de Rugbi la Foixarda; i la formalització de la pròrroga prevista en el contracte de gestió del CEM Olímpics-Vall d'Hebron i el Velòdrom Municipal d'Horta.

- L'aplicació de la Mesura de Govern per afavorir l'ús dels CEM per part de la població en situació d'atur: a 31 de desembre de 2014, 5.389 persones han gaudit del programa, amb una despesa d'1.165.625 euros. Aquesta despesa es concreta a fer un descompte del 50 % sobre la quota d'abonament al centre esportiu a aquestes persones.

- La realització d'una segona edició del Fitness Day amb tots els operadors esportius públics i privats de la ciutat en el marc de la Campanya “#esportabarcelona”.

- L'any 2014 s'ha començat a treballar amb el Sistema d'Informació d'Esports (SIE) com a eina bàsica per al seguiment de la gestió dels equipaments esportius adscrits: entrada de dades econòmiques, personal, promoció esportiva...

- En el marc del Grup de treball d'Equipaments Esportius de Proximitat (camps de futbol i pistes poliesportives gestionades amb concessió) s'ha treballat fent una diagnosi dels models de gestió existents, un

informe dels models de contractes, un estudi del manteniment, una proposta d'indicadors d'avaluació (model memòria fitxes Excel i informe de gestors), una anàlisi comparativa de tarifes de camps de futbol i pavellons i un cronograma de treball futur.

– Definició del programa funcional del futur Camp Municipal de Rugby a la Catalana, i preparació del conveni de col·laboració amb l'Ajuntament de Sant Adrià del Besòs per a la seva construcció.

#### • Projectes i obres

L'Ajuntament de Barcelona, mitjançant l'Institut Barcelona Esports i Barcelona d'Infraestructures Municipals, SA (BIMSA) ha executat durant l'any 2014 obres de millora i manteniment en equi-

paments esportius municipals per un total de 7.140.963,20 euros en diferents instal·lacions, un 2% més que l'exercici 2013. La taula 5.3.4 presenta els projectes més destacats.

Destaquen els projectes d'inversió realitzats per a la remodelació o construcció de parcs esportius urbans, la col·locació de gespa artificial a tres camps de futbol i al Camp de Rugby de la Foixarda, i les actuacions de millora realitzades als CEM Llars Mundet i Velòdrom d'Horta.

Però igualment importants, pel volum de la inversió que representen i pel volum de les actuacions dutes a terme, han estat els projectes d'adequació a la normativa, de gran manteniment i de redacció de projectes i estudis previs per a diverses instal·lacions esportives de la

221

Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports

Memòria 2014

Organismes  
autònoms

**Taula 5.3.4. Projectes i obres**  
Institut Barcelona Esports, 2014

Descripció	Pressupost (euros)	Òrgan executor
Redacció de projectes i estudis previs (CEM i IEM diverses)	394.631,14	IBE
Gran manteniment (CEM i IEM diverses)	709.185,67	IBE
Adequació a normativa (CEM i IEM diverses)	1.269.173,21	IBE
Rehabilitació i millora al CEM Mar Bella	35.995,85	IBE
Millores al CEM Verneda	173.838,77	IBE
Circuits Esportius per a gent gran	40.400,13	IBE
Col·locació de gespa artificial i actuacions en camps de futbol i de rugbi	1.832.069,00	BIMSA
Construcció i reforma dels parcs esportius urbans dels Jardins Àurea Cuadrado (les Corts), Mar Bella (Sant Martí) i Via Favència (Nou Barris)	966.125,00	BIMSA
Millores a les Pistes Municipals de Tennis Montjuïc	123.503,00	BIMSA
Millores al CEM Carmel	4.193,00	BIMSA
Tercera Fase del CEM Mundet	755.572,00	BIMSA
Camp de softbol	61.482,00	BIMSA
Nou camp d' <i>agility</i> i trasllat de la zona de llançaments	75.969,00	BIMSA
Piscina Turó: avantprojecte, estudi geotècnic, etc.	60.002,00	BIMSA
Rehabilitació del CEM Velòdrom: pista, circuit BMX, accessibilitat, etc.	624.668,00	BIMSA
Redacció de projectes	6.264,00	BIMSA
Adequació de la instal·lació AFS, vestidors, gimnàs de l'Escola Industrial-Piscina Sant Jordi	7.891,43	Conveni Diputació

ciutat. En relació amb aquest tipus d'actuacions inversores, se n'han beneficiat 47 equipaments esportius municipals, on s'han dut a terme 92 actuacions, de les quals destaquen les següents:

- Obres d'adequació dels vestidors del CEM Trinitat Vella i actuacions per a la millora de l'eficiència energètica de diferents instal·lacions esportives municipals.
- Reparació de la coberta del poliesportiu del CEM Can Dragó.
- Reparació del sistema de producció de fred del Centre Municipal de Tennis Vall d'Hebron.
- Adequació d'un espai al CEM Pau Negre-Parc del Migdia per protegir del fred, la pluja i el vent els pares i acompanyants dels esportistes.
- Reparació de les lluernes, impermeabilització de la coberta i reparació de les instal·lacions tèrmiques del pavelló del CEM Verneda.
- Substitució de les planxes de polícarbonat de la lluernia de la nau central del CEM Estació del Nord.
- Instal·lació de tres circuits per a la gent gran dins del marc del projecte de mandat.

L'Institut Barcelona Esports s'ha incorporat a l'equip de treball transversal que està col·laborant en el disseny de la reforma de la plaça de les Glòries i en els usos provisionals dels espais que en el procés d'execució d'aquest projecte es puguin desenvolupar.

## 2. Direcció de Promoció Esportiva i Esdeveniments Esportius

La Direcció de Promoció Esportiva i Esdeveniments Esportius de l'Institut Barcelona Esports ha desenvolupat les activitats següents:

## 2.1 Esdeveniments esportius

### • Esdeveniments de projecció internacional

A més de les competicions celebrades al llarg de l'any, sens dubte els set èxits més importants pel que fa als esdeveniments de projecció internacional han estat:

- La fase final de la Copa del Món de Bàsquet de seleccions masculines.
- La Final Six de la Copa d'Europa de Waterpolo.
- Supercopa de Waterpolo masculina i femenina.
- La fase classificatòria de l'Euro Hockey League.
- La regata New York-Barcelona i la sortida de la Barcelona World Race.
- La final de la ISU Grand Prix de Patinatge Artístic sobre gel.
- La final Furusiyya de la Copa de les Nacions de Salts d'Hípica, organitzada pel Reial Club de Polo de Barcelona, dins de la Barcelona Equestrian Challenge.

En aquest 2014 Barcelona es va convertir en la capital mundial del bàsquet. En primer lloc perquè va ser la seu del sorteig de la Copa del Món de Bàsquet de seleccions masculines (retransmès en directe a tot el món) i en segon lloc perquè va ser la seu de la fase final (vuitens, quarts i semifinal) amb la selecció dels Estats Units com a equip destacat; esdeveniments que van projectar la imatge de Barcelona arreu del planeta.

La Final Six de Waterpolo, a banda de ser un esdeveniment molt ben organitzat que va rebre grans felicitacions de tots els representants de la LEN (Ligue Européenne de Natation), va ser, alhora,



un gran èxit per al waterpolo barceloní perquè el Club Natació Atlètic-Barceloneta es va proclamar campió d'Europa per primera vegada en la seva història. El club centenari del barri de la Barceloneta va aprofitar les seves opcions i va ser capaç d'imposar-se als millors clubs del continent.

En aquest mateix esport, i a finals d'any, es va celebrar la Supercopa d'Europa de Waterpolo masculí i femení a la Piscina Sant Jordi. El CN Sabadell i el CN Atlètic-Barceloneta van guanyar els seus partits i van confirmar la fortalesa del waterpolo català.

La ciutat de Barcelona es va convertir, durant quatre dies, en la capital mundial del patinatge artístic sobre gel amb la celebració de la Final de l'ISU Grand Prix 2014. Aquest esdeveniment va comptar amb els millors patinadors del món, una gran resposta de públic local i estranger, i un gran reconeixement dels estaments esportius mundials, que ha contribuït a consolidar les aspiracions d'acollir els Jocs Olímpics i els Jocs Paralímpics d'Hivern de l'any 2026.

L'excepcionalitat d'aquests esdeveniments no ha d'amagar un important i potent calendari d'esdeveniments esportius, tant de caire internacional com nacional, que són cites habituals per als amants de l'esport. El Torneig Internacional d'Hoquei de Reis, va donar la benvinguda a l'any nou amb la celebració de la 67a edició.

Poques setmanes més tard, el Palau Sant Jordi acollia el Superprestigi Dirt Track un espectacle de motor en un espai molt emblemàtic.

El Barcelona Open Banc de Sabadell (torneig de tennis Conde de Godó) va permetre veure algunes de les millors raquetes competir en aquest ATP 500.

L'habitual cita amb el Concurs de Salts Internacional de Barcelona (CSIO) or-

ganitzat pel Real Club de Polo, enguany s'ha vist reforçada pel fet d'haver acollit, per segona vegada, la Final Furusiyya de la Copa de les Nacions d'Hípica. Fet que, unit a la creació de la Barcelona Equestrian Challenge, ha convertit la nostra ciutat en un dels indrets internacionals de referència pel món del cavall.

La ciutat ha tornat a acollir l'organització de 27 competicions federades Trofeus Internacionals Ciutat de Barcelona, que han tingut, un cop més, la participació dels millors esportistes d'elit a nivell internacional. Competicions com l'esgrima, en la seva modalitat d'espasa femenina, juntament amb la natació o el tennis taula, van ser algunes d'aquests disciplines que ja fa molts anys que fan de la nostra ciutat un punt de trobada internacional i de competició d'aquests esports.

El mes de març i coincidint amb l'arribada de la Volta Ciclista a Catalunya es va celebrar la Festa sobre Rodes i el Down Urban Barcelona. Aquesta darrera prova de descens es va posicionant com una de les trobades més importants de *riders* de descens i es converteix en un complement de luxe per a la veterana prova ciclista.

El mes de maig la ciutat va acollir el 45è Torneig Internacional de Polo Barcelona Polo Classic que va permetre gaudir de l'enfrontament de sis equips formats per jugadors provinents de diferents països del món. La setmana següent, el circuit de Montmeló, que des d'aquest any porta el nom de Barcelona en la seva denominació, va acollir la 23 edició d'un Gran Premi de Fórmula 1, amb un gran èxit de públic.

Barcelona també va acollir l'arribada de la Regata New York-Barcelona per a vaixells de la classe IMOCA.

Les motos del Gran Premi de Catalunya de Moto GP, la VI Regata Puig de Vela Clàssica de Barcelona, els trofeus de futbol Joan Gamper i Ciutat de Barcelona –Memorial F. Lara– jugats pels dos

equips de la ciutat, van ser també proves que es disputen cada any de manera ininterrompuda.

Pel que fa als esports urbans, es va celebrar, al Parc del Fòrum, una nova edició del Barcelona Extrem.

La tardor va donar la benvinguda a la celebració per segon any, dels partits classificatoris del circuit europeu de l'Euro Hoquei League que van tenir com a escenari les instal·lacions del Pau Negre de Montjuïc. El triatló no va faltar a la cita i durant el primer diumenge d'octubre més de 5.000 triatletes van gaudir d'un escenari esplèndid per a la pràctica de les tres disciplines que conformen aquesta modalitat esportiva olímpica per les platges i carrers de la Vila Olímpica.

En l'edició d'enguany, la prova del Campionat del Món de Ral·lis, el Ral·li RACC Catalunya-Costa Daurada, va comptar amb una espectacular prova cronometrada en un circuit adaptat a l'entorn de l'eix monumental de la muntanya de Montjuïc; l'any del 50è aniversari d'aquesta prova. Més de 97 milions de persones de 90 països van poder veure la prova per televisió, un impacte mediàtic superior al del Ral·li de Montecarlo.

Altres competicions de gran projecció van ser la celebració de la Lliga Nacional de Traineres, que va triar Barcelona com a seu, fora del país Basc, i escenari de la competència de les millors embarcacions del Cantàbric.

Per acomiadar l'any, Barcelona va donar la sortida als vuit vaixells participants en la Barcelona World Race. L'esdeveniment, retransmès en directe per TV3 i Esport3, va ser seguit en directe per nombrosos espectadors. Així mateix, els vaixells competidors van ser seguits per mar per força embarcacions que van donar ànims a uns navegants que afrontaven els primers compassos d'una ruta que els portarà a recórrer 23.400 milles

nàutiques (43.330 quilòmetres) navegant per tres oceans.

#### • Esdeveniments de participació popular

Els grans esdeveniments no han d'amagar l'èxit que suposa l'organització i celebració dels anomenats esdeveniments de participació popular. La participació en les curses urbanes, any rere any, s'incrementa a conseqüència del gran nombre de ciutadans i ciutadanes que practiquen activitat física amb l'objectiu de fer salut i gaudir de l'esport a l'aire lliure. Un total de 256.553 persones han participat en les principals curses organitzades a la ciutat amb un increment del 6,1% en relació amb el 2013. Destaquen, entre d'altres, la Cursa dels Bombers, la d'El Corte Inglés, la de la Mercè, la Jean Bouin o la Cursa dels Nassos.

En l'edició 2014 de la Marató de Barcelona cal destacar la gran presència d'atletes estrangers i l'excel·lent nivell competitiu de la prova. Un fet destacable dins de les curses populars és la presència d'atletes d'elit que donen projecció i són referents en aquestes proves, i ajuden a mostrar als participants i públic les característiques tècniques d'aquests recorreguts. Mostra d'aquesta millora no tan sols quantitativa, sinó qualitativa, és el fet que en l'edició 2014 de la Mitja Marató de Barcelona, es va batre el record del món de la distància en categoria femenina, mostrant així que la ciutat aposta no tan sols per la participació, sinó que aquesta permeti, als que ho facin, la millora de les seves pròpies marques i, per descomptat, l'assoliment de marques que donen rellevància internacional a les proves.

La Cursa de la Mercè, cursa popular per excel·lència, va confirmar la tendència de creixement: va superar els 18.000 participants tot mantenint el seu caràcter social, ja que destina tots els ingressos per inscripció a projectes solidaris impulsats per entitats de la nostra ciutat.

Si la Mercè ha estat massiva i s'ha vist incrementada, la Cursa de les Dones ha arribat a un nou rècord de participació. La xifra de 25.000 esportistes inscrites deixava enrere les 20.000 de l'any anterior.

Les caminades del Barnatresc han estat novament un espai de participació i de descoberta de la ciutat. 31.085 persones van triar aquesta activitat concretada en onze sortides per la ciutat i el seu entorn. La participació femenina segueix estant per sobre de la masculina i l'increment de participació total en referència al 2013 ha estat d'un 17,83%.

#### • Els esdeveniments i la promoció esportiva

S'ha continuat amb l'aprofitament d'alguns dels grans esdeveniments celebrats a la ciutat per fer promoció esportiva escolar. Durant el curs escolar 2013/14 les activitats de promoció esportiva vinculades als grans esdeveniments esportius de ciutat incorporades al programa L'escola fa esport a la ciutat han estat:

– Cavall i esport. Dins del marc de la Barcelona Equestrian Challenge, amb la finalitat d'aproximar els nens i nenes d'entre 5 i 8 anys al món del cavall, l'esport i el seu entorn natural amb 3.110 participants.

– Esports d'acció, per acostar les modalitats esportives urbanes (*skate, scooter, patins...*) a nois i noies d'entre 8 i 16 anys, amb 1.018 participants.

– Clínic de la Copa del Món de Bàsquet, acció desenvolupada al seu entorn amb una participació de 467 nens i nenes.

#### • L'esport com a eina de solidaritat

No podem pas oblidar les accions de solidaritat. Les aportacions solidàries recollides a través de les inscripcions i les aportacions de les curses organitzades

per l'Ajuntament de Barcelona l'any 2014 –la Cursa de la Mercè, el Triatló i la Cursa dels Nassos– han arribat a uns 127.000 euros, que han anat destinats a 15 projectes solidaris engegats per entitats del tercer sector: l'Associació Catalana per al Parkinson, l'Associació Solidaritat Raval, la Fundació Soñar Despierto, la Fundació Oncològica Enriqueta Villavecchia, la Fundació Pasqual Maragall, la Plataforma contra la Violència de Gènere, Salut Mental Catalunya, la Fundació ADANA, l'Associació Voluntaris 2000, el CEIP Cervantes, Càritas (2 projectes), la Fundació Èxit, la Federació Catalana de Voluntariat Social i la Fundació Llars Compartides.

#### • Gestió i esdeveniments

S'ha treballat de forma conjunta amb diferents departaments i àrees de l'Ajuntament per establir la llicència extraordinària d'activitat dels esdeveniments que se celebren a la ciutat amb el clar objectiu d'impulsar la promoció, homogeneïtzació i coordinació dels tràmits relatius a llicències, mobilitat i seguretat.

S'ha treballat en el disseny d'una aplicació de gestió d'esdeveniments que ha de ser una eina útil per a conèixer l'impacte dels esdeveniments esportius en diversos àmbits com ara l'economia, la participació, l'assistència, la sostenibilitat i el valor social de les activitats esportives organitzades a la ciutat.

Finalment, s'ha de destacar que el 2014, l'Institut Barcelona Esports ha contribuït amb la seva gestió a la celebració de més de 132 esdeveniments, que han fet més esportiva la vida de la ciutat.

## 2.2 Promoció esportiva

La Direcció de Promoció i Esdeveniments Esportius de l'Institut Barcelona Esports ha desenvolupat les seves principals línies de treball: promoció de l'activitat física i l'esport en edat escolar (dins i fora de l'horari lectiu), entre col·lectius

específics (persones amb discapacitat, nouvingudes o en risc d'exclusió social, gent gran, etc.) i el foment de l'activitat física per a la salut i a l'espai públic.

En destaquen els fets i les activitats següents:

#### • Pla Barcelona Esport en edat escolar

Pel que fa a la **promoció esportiva en l'horari lectiu**, s'ha augmentat el suport a l'educació física escolar amb el programa L'escola fa esport a la ciutat, amb accions com:

– **Educar amb l'esport:** jornades L'esport fa escola, i Servei de préstec de material.

– **L'esport en curs:** Joc perdut; Ja nedo; Dansa ara i Espectacles IT Dansa; Curses d'orientació; Flic Flac Circ; Raid atlètic; Corro, salto i llenço; Biatló; Triatló; Coneix el Pentatló; Pedala.

– **L'esport... fa per tu!:** gimnàstica, hoquei sobre patins, judo, handbol, korfbol, waterpolo, esgrima, escacs, escalada, tamborí, rugbi, voleibol, rem i beisbol.

– **Escala de valors:** La competició en +; A la grada, passió i seny; La Laia juga a tennis; De marxa fent esport; L'esport inclou i Esports de pel·lícula.

– **Reptes esportius de ciutat:** Cavall i Esport; Barcelona Equestrian Challenge; Esport d'acció i Copa del món de Bàsquet.

El conjunt de programes i activitats que configuren el programa L'escola fa esport a la ciutat ha tingut 60.139 participacions.

Les Jornades d'Educació i Esport són l'espai de formació permanent del professorat d'educació física participant en el programa. Aquest any, a més i per primera vegada, s'ha convocat el Premi

Joan Serra per ressaltar la tasca de col·lectius que han contribuït especialment en la difusió de la dansa des d'un vessant educatiu.

Pel que fa a la **promoció esportiva en edat escolar fora de l'horari lectiu**, el desenvolupament del Pla Barcelona Esport en Edat Escolar s'ha centrat principalment en dos grans projectes nous: la convocatòria d'homologació per a les entitats organitzadores d'oferta d'esport en edat escolar a la ciutat, i la posada en marxa de les subvencions a infants i adolescents, entre 6 i 17 anys, per a la pràctica esportiva fora de l'horari escolar.

Pel que fa al primer projecte, 149 entitats han complert els requisits d'homologació i han vist recollida la seva oferta d'activitats esportives proposades a la ciutadania, en la tradicional *Guia d'oferta esportiva per a infants i joves*, que es publica i difon al setembre.

En relació a la nova convocatòria de subvencions de promoció de l'esport fora de l'horari escolar, es va publicar el 9 de setembre de 2014, i se n'han beneficiat 3.276 nois i noies.

Un altre canal de suport a la promoció esportiva en aquest àmbit ha estat la continuïtat de plans de creixement a nou centres educatius i instal·lacions esportives, on es cobreix part de la despesa per consolidar l'oferta existent d'activitats esportives fora de l'horari escolar. En relació amb aquest tipus d'actuacions, cal destacar el programa Convivim esportivament, que pretén fomentar la pràctica esportiva com a instrument de cohesió social.

La mesura consta de dos grans eixos:

#### – Pla Aprenent Esportivament

Es compon de dues fases: una fase inicial o d'activació, en la qual s'impulsa la pràctica esportiva i una segona fase de creixement, en la qual segueix existint el suport, però es

dóna el protagonisme a la xarxa associativa del barri, que és qui té la responsabilitat de desenvolupar els projectes esportius concrets. D'aquesta manera s'aconseguirà gradualment més autonomia organitzativa per part del centre educatiu.

#### – Pla Eines per a la Convivència

Ve definit per la intenció de donar sortida als joves que es troben fora del sistema educatiu i no han entrat en el laboral. A través de l'esport, es donen eines i es facilita l'adquisició d'habilitats que poden servir-los per a la seva inserció laboral, fins i tot dins del món esportiu, com a futurs monitors d'aquest projecte.

Els participants durant el curs 2013-2014 han estat 3.055:

– Pla Aprenent Esportivament: 1.410 persones en els grups de la fase d'activació i 925 en els grups en fase de creixement.

– Pla d'Eines per a la Convivència: 720 adolescents participants.

**Altres programes i accions de promoció esportiva per a la població en edat escolar.** Relacionats amb la promoció esportiva en edat escolar, han continuat altres programes i campanyes de promoció esportiva com:

– Els **Campus Olímpia** integrats dins la campanya municipal de vacances, amb 17.080 participants.

– La campanya **Compta fins a tres**, en el marc de la qual s'han lliurat els Premis a l'esportivitat en la seva tretzena convocatòria i s'han incorporat a la pàgina web diversos articles i cursos d'educació en valors adreçats als agents del sector.

– La posada en marxa del **Semàfor dels Valors** a totes les competicions d'esports d'equip del CEEB. Aquest

programa, vinculat a la campanya i els premis Compta fins a tres, ha permès incentivar l'esportivitat de la conducta dels diversos agents que han participat en les competicions de la segona fase i ha conclòs amb l'atorgament dels premis anuals Compta fins a tres.

També cal destacar la continuïtat del servei de préstec de material esportiu a escoles i clubs.

#### • Programa L'Esport Inclou

En el marc de la promoció esportiva entre el col·lectiu de persones amb diversitat funcional s'ha continuat amb la implantació de L'Esport Inclou amb la voluntat de fer que l'accés a la pràctica esportiva sigui un fet normalitzat i universal per a totes les persones amb discapacitat.

L'Esport Inclou ha assumit el Servei de suport al vestidor, amb 38 persones beneficiàries, el Servei de monitoratge de suport (als CEM), el Servei d'assessorament pedagògic i el Pla de formació, amb 244 participants, dirigit al personal dels CEM i entitats del Pla Municipal de l'Esport en Edat Escolar de Barcelona.

S'ha continuat incentivant la participació d'esportistes amb diversitat funcional en els esdeveniments esportius: 1.355 persones hi han participat durant l'any 2014. Igualment s'ha garantit la participació de l'alumnat amb diversitat funcional en el programa L'escola fa esport a la ciutat, facilitant material adaptat al servei de préstec. I, finalment, s'ha continuat vetllant pel compliment de la normativa d'accessibilitat en els projectes de remodelació d'instal·lacions esportives municipals.

#### • Pla "Quan l'esport es fa gran"

##### Programa Activa't

El programa Activa't ha estat un cop més l'acció més destacada en relació a

**Taula 5.3.5 Programa Activa't. Punts de prestació**  
Institut Barcelona Esports, 2014

Punt de prestació	Districte
Parc de la Ciutadella	Ciutat Vella
Espai de mar	Ciutat Vella
Parc de Joan Miró	Eixample
Jardins dels Drets Humans	Sants-Montjuïc
Parc del Mirador del Poble-sec	Sants-Montjuïc
Jardins de la Maternitat	Les Corts
Jardins de Vil·la Amèlia	Sarrià-Sant Gervasi
Plaça de les Dones del 36	Gràcia
Jardins de Rosa de Luxemburg	Horta-Guinardó
Plaça de l'Aqüeducte	Nou Barris
Parc de la Guineueta	Nou Barris
Plaça del Baró de Viver	Sant Andreu
Parc de la Pegaso	Sant Andreu
Parc del Clot	Sant Martí
Rambla de Prim	Sant Martí

la promoció esportiva entre el col·lectiu de gent gran. Enguany s'ha assolit la xifra de 1.333 persones inscrites. Aquest programa fomenta la pràctica d'activitat física a l'aire lliure amb l'objectiu de portar una vida activa a nivell psicològic i social, trobar-se en millors condicions i disminuir el risc de malalties, mentre es gaudeix dels espais verds de la ciutat. Es duu a terme dos dies a la setmana a cada espai i ofereix dos tipus d'activitats: caminades suaus pels parcs i places combinats amb propostes d'exercicis de memòria i gimnàstiques orientals (*tai-txi i txi-kung*).

#### **Materials de promoció de l'activitat física per a la gent gran i professionals**

Els materials produïts per l'IBE, i coordinats conjuntament amb el comissionat d'Alcaldia de la Gent Gran pretenen, per davant de tot, promoure estils de vida actius entre el col·lectiu de les persones grans. S'han produït i editat dos tipus de materials:

##### **1. Exercicis per al seu ritme de vida.** Editats en format calendari –de di-

lluns a diumenge– inclouen un seguit d'exercicis adaptats (suau, moderat, intens) en funció del perfil de cada persona gran. Cadascun d'aquests materials inclou recomanacions per a la pràctica regular i sistemàtica d'exercici físic entre la gent gran perquè aquest sigui un hàbit de la vida diària. S'han fet i distribuït 3.500 unitats.

##### **2. Edició d'una guia per a professionals d'activitat física per a gent gran.**

On es donen pautes sobre com dirigir les activitats amb aquests col·lectius de gent. També s'hi inclouen recomanacions de mesures de seguretat, consells d'alimentació, hidratació i seguiment de les persones usuàries. Han estat distribuïts un miler d'exemplars.

#### **Dinamització dels circuits gimnàstics**

Els circuits gimnàstics consisteixen en unes instal·lacions especialment dissenyades per a promoure la salut de les persones grans, ajudant-les a mantenir una activitat física adequada per a les seves condicions i promoure el moviment i l'exercici habitual. Els equips estan pensats per a conservar l'equilibri, guanyar elasticitat, prevenir les caigudes i per millorar les possibilitats de realitzar determinats moviments necessaris per realitzar les activitats de la vida diària.

El 2014 s'ha arribat a la xifra de 24 circuits instal·lats en diferents parcs, jardins i places de tots els districtes de la ciutat.

- El programa de dinamització dels circuits gimnàstics per a gent gran iniciat el 2014, consisteix en dues sessions setmanals en les quals, amb l'ajuda d'un monitor, es proposen diferents exercicis per fer al circuit. Aquest any s'ha desenvolupat a: la plaça de les Caramelles (Ciutat Vella), als jardins Antoni Puigvert (Gràcia), als jardins de Ca l'Alena i als jardins de Cal Sebio (Sants-Montjuïc) i a la

zona esportiva de l'antic camp de futbol (Nou Barris).

### 3. Direcció de Planificació i Serveis Generals

L'IBE ha continuat aquest 2014, amb el desplegament d'actuacions centrades en la generació d'estudis de la pràctica esportiva a la ciutat i d'alguns dels seus àmbits més específics; al mateix temps que ha continuat exercint el seu rol de difusió de les principals activitats esportives que tenen lloc a la ciutat.

#### Comunicació

- El Departament de Comunicació i Premsa ha gestionat elements publicitaris i informatius vinculats a 120 actes, dels quals també s'han gestionat 35 permisos de publicitat a la via pública (banderoles o opis).
- L'Esport Inclou ha vist aquest any la creació d'una nova gràfica paraigua, inclòs logotip, recollida en un manual gràfic per a totes aquelles entitats que pertanyen al programa.
- Pel que fa a la presència de marca, el Departament ha vetllat per la seva presència en els grans esdeveniments internacionals que han tingut lloc al 2014.
- El Departament ha col·laborat en l'organització i gestió d'actes de representativitat institucional, vinculats també als grans esdeveniments internacionals: muntatge dels estands municipals de la Zurich Marató de Barcelona, de la 2a Fira de l'Esport Federat, de la Fan Fest del Gran Premi d'Espanya de Fórmula 1, del Barcelona Open Banc de Sabadell, de la Copa del Món de Bàsquet, de la Final Six de clubs de Waterpolo, de la Lliga San Miguel de Traineres, de la LKXT Extrem Barcelona, de Final de l'ISU Grand Prix 2014 de Patinatge Artístic, de la Festa dels Súpers i del Fitness Day, i col·laboració en la gestió de les activitats vinculades. També s'ha de destacar la renovació dels Premis

Dona i Esport, tant pel que fa al format de l'acte com per la seva comunicació.

- Cal destacar, en l'apartat d'Internet i de xarxes socials, que el nou portal web d'esports s'ha vist enriquit amb un nou producte audiovisual: càpsules informatives produïdes per reforçar les notícies del web (un total de 25). Com a avanç en la reestructuració del web d'esports, s'ha treballat en el nou arbre d'ASIA i modalitats esportives, feina estretament vinculada a les noves bases de dades de l'IBE.
- El nou format de web i l'impuls de les xarxes socials d'esports han donat com a fruit un ostensible increment pel que fa a la producció en aquest apartat. S'han generat un total de 374 notícies; s'han creat tres webs específiques vinculades a actes, i se n'han renovat i actualitzat sis d'existents. S'ha produït un trànsit de 1.168 pàgines, 391 posts al Facebook, 20 àlbums al Flickr i 261 fotos a Instagram.
- Per últim, el 2014 ha vist néixer nous productes vinculats a les noves tecnologies:
  - El repte esportiu “Com poden influir les noves tecnologies en la pràctica esportiva”, dins del projecte municipal Co-innovació.
  - En la mateixa línia, s'han iniciat els processos per crear una nova aplicació per a la gestió interna dels temes de premsa i un nou sistema de gestió de les bases de dades de l'IBE (lligat a la renovació de les modalitats esportives de l'ASIA).
- Pel que fa a l'activitat relacionada amb els mitjans de comunicació, el Departament ha intervingut en la confecció de 29 dossiers de premsa, ha emès un total de 222 notes informatives (incloent-hi convocatòries i agenda de cap de setmana) i ha gestionat un total de 38 presentacions de premsa. Cal destacar el paper del

Departament com a gabinet de premsa de la candidatura de Barcelona per acollir els Mundials d'Atletisme 2019.

#### 4. Formació, estudis, ponències, seminaris, congressos, publicacions

Durant l'any 2014 l'IBE ha gestionat novament un important conjunt d'accions de formació, així com l'edició de materials de suport. Les principals accions, emmarcades en els diferents plans i programes de l'IBE durant l'any 2014, han estat:

- VIII edició de la *Guia d'oferta esportiva per a infants i joves*, que es publica des del 2006 amb les actualitzacions corresponents per a cada curs escolar.
- Participació de 183 mestres en les Jornades d'Educació Física celebrades per a proporcionar formació continuada al professorat d'educació física.
- Participació de 244 directores, tècnics i personal d'atenció al públic dels equipaments esportius municipals en els seminaris de formació del programa L'Esport Inclou, per tal de millorar la qualitat en la prestació del servei a les persones amb discapacitat que s'ofereix des d'aquests equipaments.
- Celebració del Festival Internacional de Cinema de l'Esport de la Federació Internacional de Cinema i Televisió Esportius (FICTS). És una mostra internacional de produccions audiovisuals relacionades amb el món de l'esport i els seus valors, i forma part del World FICTS Challenge, un circuit internacional constituït per 14 festivals dedicats exclusivament a produccions audiovisuals amb temàtica esportiva.
- Pel que fa a les publicacions, el Departament de Comunicació de l'IBE

ha coordinat el suport a les següents: *Escalada ciclista a Montjuïc i Feminitat, esport i cultura*. S'ha coordinat la producció del llibre *Somnis del Planeta aigua*, un recull fotogràfic dels millors moments dels Campionats Mundials de Natació 2013 celebrats a Barcelona. Dins de l'apartat de publicacions periòdiques, *L'Escola fa esport a la ciutat* i *L'esport ens fa més grans*, i el quadern *Dona i esport* han vist renovades les seves edicions.

#### 5. Relacions internacionals i institucionals

- Barcelona ha enfortit els llaços amb el moviment olímpic (CIO) i el món federatiu internacional (SportAccord), assistint als Jocs Olímpics i Jocs Paralímpics d'Hivern de Sochi 2014 i a la SportAccord Convention a Antalya (Turquia).
- La ciutat ha intensificat la seva presència a l'Associació Mundial de Ciutats Olímpiques entrant en el seu Comitè Executiu.
- Barcelona ha presentat una iniciativa, que ha estat aprovada a l'Associació Mundial de Grans Ciutats "Metropolis", conjuntament amb les ciutats de Buenos Aires i Medellín. Una iniciativa que té com a objectiu compartir experiències en la utilització de l'esport com a eina de cohesió i d'inclusió social de la població adolescent entre 14 i 18 anys.

#### 6. Participació

En relació amb el Consell Municipal de l'Esport de Barcelona, un cop aprovat el seu reglament de funcionament intern, durant l'any 2014 ha dut a terme dues sessions del seu Plenari.

En la primera es va escollir la vicepresidència primera (de caire associatiu) i els membres integrants de la Comissió Permanent, de tal manera que oficialment



composta, entre d'altres qüestions, ha aprovat la constitució de dos grups de treball, un sobre Esport i Hàbits Saludables (amb nou persones membres) i un altre sobre Esport, Turisme i Economia (format per 24 persones).

Durant l'any 2014 cada grup ha fet dues reunions de treball.

## ESDEVENIMENTS I ACTIVITATS RELLEVANTS

De tots el fets del 2014 que s'han presentat en aquesta memòria volem destacar els següents :

- En relació amb la millora de la xarxa dels equipaments esportius municipals de la ciutat:

– S'han dut a terme projectes en 47 instal·lacions esportives, amb un total de 87 obres de millora i condicionament. S'ha actuat en els 10 districtes de la ciutat.

– S'ha executat una inversió de 7.141.000 euros en total en equipaments esportius municipals.

- El nombre de participants en els diferents esdeveniments esportius que s'han fet a Barcelona, i que han rebut algun tipus de suport des de l'Institut Barcelona Esport, ha superat la xifra dels 353.000 participants, un 19,13 % més que l'any 2013.

• Novament la ciutat s'ha tornat a projectar internacionalment amb un ampli calendari de competicions d'àmbit estatal i internacional, entre les quals destaquen:

- Copa del Món de Bàsquet
- Final Six de Clubs de Waterpolo
- Supercopa de Waterpolo masculina i femenina

– Final Furusiyya de la Copa de les Nacions de Salts d'Hípica

– Jocs Especial Olympics Barcelona–Calella 2014

– Final de l'ISU Grand Prix 2014 de Patinatge Artístic sobre gel

– Barcelona World Race

A més a més, dels grans esdeveniments que configuren el calendari anual de la ciutat destaquen: Zurich Marató de Barcelona; eDreams Mitja Marató de Barcelona; Sortida del Ral·li RACC Catalunya-Costa Daurada; Barcelona Open Banc Sabadell Trofeo Conde de Godó; Ultra Trail de Barcelona, i Garmin Triatló de Barcelona.

- Per primera vegada s'ha posat en marxa un programa de subvencions per als nois i noies de 6 a 17 anys per a la pràctica esportiva en horari no lectiu per a famílies amb dificultats econòmiques. 3.276 nois i noies, n'han estat beneficiaris.

## REPTES DE FUTUR PER A L'ANY 2015

El principals reptes de l'Institut Barcelona Esports previstos per al 2015 són:

- Presentar el grau d'execució dels projectes del Pla d'Acció 2012-2015 del Pla Estratègic de l'Esport de Barcelona 2012-2022, i elaborar el Pla d'Acció 2015-2019.

• Finalitzar els projectes d'obres de millores en els equipaments esportius municipals aprovats en el Pla d'Inversions Municipals.

- Continuar avançant en l'homogeneïtzació de criteris i processos de la gestió dels equipaments esportius municipals.

• Acollir els grans esdeveniments següents:

- Final d'Europa a Sis de clubs de Waterpolo masculí
- World Tour Clubs de Futbol Platja
- Mundial de Vela classe ORC
- Una prova del Campionat FIA World Rally Cross
- Final Furusiyya de la Copa de les Nacions d'Hípica. Concurs de Salts Internacional de Barcelona
- Barcelona Open Banc Sabadell. Trofeo Conde de Godó
- Superprestigi Dirt Track
- Gran Premi Aperol Catalunya de Motos GP
- Fórmula 1 Gran Premi d'Espanya 2015

**Iolanda Latorre Roldan**  
Gerent de l'Institut Barcelona Esports

**Taula 5.3.6 Indicadors de producció dels serveis**  
Institut Barcelona Esports, 2014

	2011	2012	2013	2014	% d'increment 2011-2014
<b>Gestió equipaments esportius</b>					
<b>Adscrits a l'IBE</b>					
Abonats a 31 de desembre	193.979	175.444	176.744	175.799	-9,37
Persones usuàries	587.722	515.650	558.429	636.823	8,35
<b>Organització d'esdeveniments</b>					
<b>Esportius</b>					
Participants en les activitats organitzades/ promogudes per l'IBE	215.021	247.307	296.357	353.042	64,16
<b>Foment de la pràctica esportiva</b>					
<b>(participants)</b>					
Campanya de vacances Campus Olímpia	19.128	13.442	15.300	17.083	-10,69
Jocs Escolars de Barcelona (CEEB)	33.080	35.538	33.348	35.253	6,57
Festival de la Infància i la Joventut	29.500	21.074	17.500	20.304	-31,17
Activitats en horari lectiu	38.872	41.724	49.637	60.139	54,71

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 en virtut d'allò 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 Qualitat de Vida, Igualtat i Esports.

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. D'acord amb la Llei de salut pública, assumeix les funcions de l'Agència de Salut Pública de Catalunya pel que fa a la ciutat de Barcelona.

### 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 la Generalitat de Catalunya. La seva raó de ser és vetllar per la salut de les persones residents a Barcelona i els seus visitants.

### ENTORN

Tot i les dificultats del context econòmic, s'han pogut preservar les aportacions econòmiques de l'Ajuntament de Barcelona i la Generalitat de Catalunya al pressupost de l'ASPB, així com les inversions a càrrec del finançament municipal, cosa que ha permès un tancament equilibrat del pressupost de l'Agència i unes perspectives estables per al proper any.

S'han mantingut els serveis de salut pública amb la mínima afectació per als ciutadans i ciutadanes de Barcelona.

### RECURSOS

El pressupost liquidat provisional de l'ASPB del 2014 pel que fa a ingressos ha estat de 26.970.891 euros, corresponent als drets reconeguts i liquidats. La majoria procedeixen de les transferències econòmiques fetes per l'Ajuntament de Barcelona i la Generalitat de Catalunya, en un percentatge del 60,27% i 35,44%, 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 13.597.093 euros, seguit del de béns corrents i serveis amb 10.844.354 euros. Vegeu taula 5.4.1

### ACTIVITAT

Les funcions de l'Agència de Salut Pública es desglossen en un catàleg de serveis que s'ha revisat i actualitzat durant el 2014 i que ha estat aprovat per 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 es troben a la taula d'indicadors de producció.

Els grans àmbits d'actuació són els següents:

- Sistemes d'informació sanitària, mitjançant els quals es recullen i analitzen les dades de salut dels ciutadans i les ciutadanes de Barcelona.
- Vigilància i control epidemiològic de les malalties transmissibles, brots epidèmics i malalties relacionades amb la feina.
- Vigilància i control ambiental d'aquells riscos que poden suposar un perill per a la salut.
- Vigilància i control d'aliments i d'establiments alimentaris de la ciutat amb vista a garantir la seguretat alimentària per als consumidors.

**Taula 5.4.1. Liquidació del pressupost**  
Agència de Salut Pública de Barcelona, 2014

Despeses	Euros	%
Personal	13.597.093,78	51,47
Béns corrents i serveis	10.844.354,63	41,05
Transferències corrents	651.485,05	2,47
Inversió i transferències de capital	1.320.925,48	5,00
Passius financers	0,00	0,00
Despeses financeres	2.525,80	0,01
<b>Total</b>	<b>26.416.834,74</b>	<b>100,00</b>
Ingressos	Euros	%
Ajuntament de Barcelona (Aportacions)	16.254.793,77	60,27
Generalitat de Catalunya (Aportacions i contractes de serveis)	9.558.163,49	35,44
Estat (Transferències corrents i subvencions)	320.746,82	1,19
Altres transferències	7.605,00	0,03
Altres ingressos propis i patrimonials	829.582,30	3,08
<b>Total</b>	<b>26.970.891,38</b>	<b>100,00</b>

**Taula 5.4.2. Personal**  
Agència de Salut Pública de Barcelona, 2014

Perfil	Treballadors/es	Mitjana d'edat	% dones
Directius/ves	8	52,88	50,00
Comandaments intermedis	17	54,88	52,94
Tècnics/ques	160	44,50	92,62
Administratius/ves, Auxiliars i operaris	111	42,90	93,65
<b>Total<sup>1</sup></b>	<b>296</b>	<b>48,79</b>	<b>72,30</b>

1. El nombre total de treballadors en plantilla inclou d'una banda, les 15 persones procedents de la Generalitat de Catalunya, adscrites funcionalment al Laboratori de l'Agència de Salut Pública de Barcelona i de l'altra, les 13 persones de l'ASPB adscrites al Centre d'Acollida d'Animals de Companyia gestionat per l'Ajuntament de Barcelona.

– Vigilància i control de les plagues urbanes.

– Laboratori de Salut Pública, que dóna 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 també estan a disposició d'empreses i clients particulars.

– Prevenció de la malaltia, amb especial rellevància en les activitats preventives que s'integren a la praxi assistencial com el cribratge de càncer de mama o el programa de vacunacions escolars.

– Promoció de la salut de les persones, tant en l'àmbit individual com col·lectiu, a través de programes i

accions en els vessants assistencial, educatiu i laboral.

– Atenció a les drogodependències amb accions de prevenció del consum de drogues i alcohol i programes de tractament i de reducció de danys per a persones consumidores.

– Exercici de l'autoritat sanitària, fent complir la normativa vigent en el camp del control ambiental, els aliments i els establiments alimentaris.

Les actuacions més destacades al llarg de l'any 2014 han estat:

#### • Sistemes d'informació sanitària

A partir de l'anàlisi de les dades recollides a través dels diferents sistemes d'informació sanitària de l'ASPB s'elabora anualment l'*Informe de Salut de la Ciutat*. Aquest informe de salut ha estat i és una eina clau per millorar el coneixement sobre els determinants de salut que afecten la població per, a partir d'aquí, planificar i dissenyar intervencions de salut i orientar les polítiques de salut basades en l'evidència. L'*Informe de Salut de la Ciutat* presentat el 2014 incorpora les aportacions de diferents experts del món de la salut fetes en el transcurs d'una jornada de reflexió el 2013.

També el 2014, s'han publicat les dades i resultats d'una enquesta sobre estils de vida als escolars de secundària (FRESC).

#### • Vigilància epidemiològica i intervenció

La vigilància epidemiològica de les malalties transmissibles i la intervenció en la investigació i control de brots epidèmics s'ha dut a terme amb estreta col·laboració amb els serveis assistencials de salut de la ciutat i els responsables del Departament de Salut. Al llarg del 2014, ha tingut especial relleu la intervenció en els casos susceptibles

de ser compatibles amb l'ebola i la formació feta als professionals dels serveis d'atenció a les persones vulnerables.

#### • Vigilància i intervenció ambiental

Durant l'any 2014, s'han mantingut estables les activitats de vigilància i control del medi hídric, les aigües de consum humà i els establiments amb risc sanitari per legionel·la, com ara piscines d'ús públic, establiments que comercialitzen plaguicides, albergs juvenils i establiments de tatuatge, pírcing i micropigmentació.

S'han continuat fent inversions en la millora i renovació dels equips de mesura de la qualitat de l'aire de la ciutat, per tal d'augmentar el nombre de dades vàlides i s'ha signat un acord amb l'Ajuntament de Barcelona en matèria d'interlocució i coordinació general sobre la informació de la qualitat de l'aire cap a la ciutadania.

L'ASPB ha endegat un programa innovador de vigilància i control integral per donar resposta al problema emergent de salut pública que comporten les malalties produïdes per determinats virus transmèses per picades de mosquits.

#### • Prevenció de les malalties i promoció de la salut

*Salut als barris* és un projecte participatiu en què col·laboren les diferents administracions que tenen un rol en la salut de les persones i les entitats veïnals del barri amb la finalitat de reduir les desigualtats en salut de la població. El programa s'aplica en 14 barris de la ciutat i segueix un model participatiu de diagnòstic i prioritització de les actuacions en salut que cal implantar i que posteriorment són avaluades.

El 2014 s'ha operativitzat el traspàs de les vacunacions en edat escolar cap als Centres d'Assistència Primària de la ciutat amb el suport del Consorci Sanitari

de Barcelona, l'Institut Català de Salut i altres proveïdors.

També s'ha posat en funcionament el web SORTIMBCN adreçat a l'abordatge preventiu del consum de substàncies en població jove.

#### • Prevenció i atenció a les addiccions

S'han mantingut tots els serveis de titularitat municipal d'atenció a les persones amb problemes de drogoaddicció, així com els programes de prevenció del consum. Amb l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports (QVIE) s'ha treballat per desplegar els recursos sociosanitaris per a l'atenció de persones vulnerables amb problemes de drogodependències contemplats al Pla d'Acció sobre drogues vigent 2013-16: un recurs d'acollida per a dones consumidores de drogues i víctimes de violència masculista i un centre d'acollida per a persones consumidores sense sostre.

D'altra banda, l'ASPB ha fet una proposta de criteris de salut pública per a la regulació dels clubs socials de cànnabis que actualment s'està debatent en diferents àmbits com el Grup Polític de Drogues, el Grup de treball de Drogodependències del Consell Municipal de Benestar Social i les mateixes entitats.

S'ha participat en el projecte de reordenació d'equipaments de salut del Raval Sud pilotat pel Districte de Ciutat Vella, la Delegació de Salut de l'Ajuntament i el Departament de Salut.

#### • Seguretat alimentària

Pel que fa a la seguretat alimentària, al llarg del 2014 s'han mantingut els programes de vigilància i control basats majoritàriament en la inspecció d'establiments alimentaris i l'anàlisi de la qualitat sanitària dels aliments que es consumeixen a la ciutat, tant des d'un punt de vista microbiològic com químic.

Dins els programes de vigilància i control, cal fer referència al de les al·lèrgies i intoleràncies alimentàries als menjadors escolars (Programa de Vigilància de les Al·lèrgies/Intoleràncies Alimentàries als Menjadors Escolars, VAIAME) que es desplega als centres escolars de la ciutat que disposen de menjador.

#### • Laboratori de Salut Pública

El Laboratori ha seguit actualitzant i acreditant les seves línies analítiques d'aigües, aliments i ambientals, tant microbiològiques com químiques, amb la finalitat de mantenir la seva competència tècnica i la qualitat dels seus resultats per poder fer front a les noves exigències legals pel que fa al control oficial.

Durant el 2014 s'han fet inversions al Laboratori, finançades en part pel Pla d'Inversions Municipal que permeten la renovació i actualització de l'equipament analític i les instal·lacions necessàries per garantir la qualitat tècnica de les anàlisis de control fetes.

#### • Qualitat

D'acord amb el compromís continuat de millora dels serveis que prestem, l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB) ha renovat les certificacions ISO 9001 de qualitat i la certificació OSHAS 18001 de prevenció de riscos laborals pel conjunt de l'organització.

#### • Pla Estratègic 2013-16

El Pla Estratègic de l'Agència de Salut Pública de Barcelona 2013-16 aprovat per la Junta de Govern s'ha anat desplegant durant el 2014. Es destaca l'actualització del catàleg de serveis i el sistema d'indicadors per al seu seguiment, les millores en integració tecnològica, la difusió externa de l'activitat de l'Agència i els avenços fets en matèria de recursos humans, tot i les dificultats del context actual.

## REPTES DE FUTUR PER AL 2015

Per a l'any 2015, l'ASPB es planteja els reptes següents:

- Mantenir el funcionament operatiu dels serveis de salut pública confiats a l'ASPB.
- Estendre el programa Salut als Barris a un altre barri de la ciutat.
- Preparar i fer l'enquesta de salut de Barcelona ciutat.

• Continuar l'operativització dels objectius plantejats al Pla d'Acció sobre Drogues de Barcelona.

• Continuar el desplegament de les actuacions contemplades en les prioritats del Pla Estratègic 2013-16.

### Conrad Casas i Segalà

Gerent de l'Agència de Salut Pública de Barcelona

**Taula 5.4.3. Indicadors de producció de serveis**  
Agència de Salut Pública de Barcelona, 2014

	2011	2012	2013	2014	% d'increment 2011-2014
<b>SISTEMES D'INFORMACIÓ SANITÀRIA</b>					
<b>Sistema d'informació d'accidents de trànsit</b>					
Casos d'urgència codificats	11.000	10.012	9.400	9.350	-15,00
<b>VIGILÀNCIA EPIDEMIOLÒGICA I INTERVENCIÓ</b>					
<b>Programa de prevenció i control de la tuberculosi</b>					
Casos notificats i estudiats	605	624	614	530	-12,40
<b>Vigilància i control de la sida/VIH i de l'hepatitis</b>					
Declaracions de sida	58	86	68	55	-5,17
Declaracions de nous diagnòstics de VIH	259	396	370	253	-2,32
Declaracions d'hepatitis víriques <sup>1</sup>	136	323	237	235	72,79
<b>Vigilància i control de la legionel·losi</b>					
Casos de legionel·losi investigats	60	66	54	83	38,33
<b>Vigilància i control d'altres malalties transmissibles</b>					
Declaracions nominals d'altres malalties transmissibles	1.651	1.864	2.351	2.429	47,12
<b>Vigilància de la salut ocupacional</b>					
Informes sobre casos investigats emesos	243	193	247	276	13,58
<b>VIGILÀNCIA I INTERVENCIÓ AMBIENTAL</b>					
<b>Vigilància i control de les aigües de consum humà</b>					
Controls de desinfecció de la xarxa i dipòsits	244	347	312	180	-26,23
Controls de qualitat de l'aigua de proveïment <sup>2</sup>	16	16	16	183	-
Controls d'aixeta de consumidor, abastaments propis i fonts naturals	538	277	262	325	-39,59
<b>Vigilància i control del medi hídic</b>					
Controls d'aigües freàtiques	248	214	141	315	27,02

Controls d'aigües litorals	173	161	252	180	4,05
Controls de sorres de platges	278	272	342	324	16,55
<b>Vigilància i control d'instal·lacions de risc sanitari</b>					
Piscines: controls sistemàtics	202	180	156	115	-43,07
<b>Albergs juvenils</b>					
Inspeccions preventives i de comprovació	43	43	69	62	44,19
<b>Instal·lacions de risc de legionel·losi</b>					
Torres de refrigeració i condensadors evaporatius					
Inspeccions preventives i de comprovació	186	141	142	131	-29,57
Altres instal·lacions de risc (centres sanitaris, ACS, i AFCH, spas i anàlegs)					
Inspeccions preventives i de comprovació	175	176	120	143	-18,29
<b>PREVENCIÓ I PROMOCIÓ DE LA SALUT</b>					
<b>Programa de cribatge de càncer de mama</b>					
Citacions de dones fetes	96.000	98.000	95.000	-	-
<b>Pla de vacunació continuada</b>					
Vacunes administrades a les escoles	58.595	62.383	58.607	37.668	-35,71
Vacunes de la grip subministrades	306.252	283.100	293.554	306.980	0,24
<b>Prevençió i control del tabaquisme</b>					
Inspeccions de tabac en establiments alimentaris	6.952	6.495	5.618	5.332	-23,30
<b>PREVENCIÓ I ATENCIÓ A LES ADDICCIONS</b>					
<b>Programes de disminució de risc en centres socio-sanitaris</b>					
Persones usuàries en actiu al Servei d'Atenció i Prevenció Socio-sanitària (SAPS)	834	738	595	623	-25,30
Persones usuàries en actiu a la Sala Baluard	2.496	1.866	1.664	1.704	-31,73
Persones usuàries en actiu a la Sala Mòbil Zona Franca	276	270	162	109	-60,51
Persones usuàries en actiu a la Sala Vall d'Hebron	97	108	114	121	24,74
<b>Programes de disminució de risc al carrer</b>					
Xeringues distribuïdes	-	177.606	177.162	193.846	9,14
<b>SEGURETAT ALIMENTÀRIA</b>					
<b>Vigilància i control d'establiments alimentaris</b>					
Inspeccions en establiments de restauració col·lectiva social	1.361	1.229	1.431	1.246	-8,45
Inspeccions en establiments de restauració col·lectiva comercial	3.181	1.894	1.246	1.177	-63,00
Respostes relatives al RSIPAC	836	1.547	2.058	814	-2,63
<b>VIGILÀNCIA I CONTROL DE PLAGUES URBANES</b>					
<b>Vigilància i control ambiental de plagues a la via pública</b>					
Inspeccions inicials i de seguiment de múrids	8.978	8.551	8.804	10.254	14,21
Inspeccions inicials i de seguiment de paneroles	774	1.145	818	1.853	139,41
Inspeccions inicials i de seguiment de mosquits	1.323	896	1.068	782	-40,89
<b>LABORATORI DE SALUT PÚBLICA</b>					
Mostres analitzades (inclou altres mostres i controls de qualitat)	26.173	26.421	29.577	30.755	17,51
Paràmetres analitzats	500.082	523.000	575.565	572.386	14,46

NOTA: Els indicadors que no tenen disponible el valor del 2011 calculen l'increment a partir del primer valor disponible.

1. L'any 2012, la posada en marxa de la notificació electrònica va comportar canvis metodològics que van suposar un increment artificial dels casos.
2. L'any 2014, s'ha adaptat un nou enfocament en el sistema d'avaluació del risc que ha incrementat el nombre de controls fets en l'aigua de consum. Per tant, les dades no són comparables amb anys anteriors.



La Carta Municipal de Barcelona, aprovada per la Llei 22/1998, de 30 de desembre, crea, a l'article 61, el Consorci de Serveis Socials de Barcelona i el defineix com un ens associatiu entre la Generalitat de Catalunya (60%) i l'Ajuntament de Barcelona (40%).

El Consorci de Serveis Socials té personalitat jurídica pròpia i independent de la de les administracions consorciades, així com capacitat de ser titular de drets i obligacions, dins els 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 per l'Honorable Consellera del Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya, i actua com a vicepresidenta la Il·lustríssima Tinent d'Alcalde de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports de l'Ajuntament de Barcelona.

### MISSIÓ

El Consorci té com a missió consolidar, completar i desenvolupar una xarxa de serveis socials universal i de qualitat per a la ciutadania de Barcelona, mitjançant la planificació estratègica i la gestió de serveis socials especialitzats per garantir, especialment, la cobertura de les necessitats socials dels col·lectius amb més risc d'exclusió.

### ENTORN

El Consorci de Serveis Socials de Barcelona (CSSB) garanteix l'atenció social especialitzada a les persones més vulnerables mitjançant els recursos de què disposa i és una peça clau en les polítiques públiques en aquest àmbit a la ciutat.

La seva autonomia i dimensió li permeten atendre amb eficiència i eficàcia

els serveis que li han estat traspassats, però, sobretot, li permet fer efectiu el principi de proximitat que han de perseguir les polítiques públiques.

Les principals funcions del Consorci són:

- Fer la planificació general en matèria de serveis socials en l'àmbit del municipi de Barcelona, especialment pel que fa al suport a l'autonomia personal i l'atenció a la dependència.
- Programar, prestar i gestionar els serveis socials d'atenció especialitzada d'abast superior, que impliquen funcions de valoració, diagnòstic, tractament, suport o rehabilitació, especialment en els àmbits d'infància, dona i discapacitat.
- Organitzar la informació a la ciutadania i proporcionar suport informatiu, d'avaluació i estadístic a les tasques ordenadores i planificadores dels serveis socials, especialment en l'atenció dels familiars i les persones en situació de dependència.

Per atendre les necessitats en l'actual entorn de crisi i austeritat econòmica, el Consorci s'estructura en quatre grans àmbits de gestió: Atenció a les persones amb dependència, Atenció a la infància i a les dones, Atenció a persones amb discapacitats i Atenció a persones drogodependents.

Des de la Gerència, a més a més, es fa el seguiment de les activitats dels diferents àmbits mitjançant altres unitats amb funcions transversals: Planificació, Administració general, Assessorament jurídic i Comunicació.

### RECURSOS

Per desenvolupar els seus objectius, el Consorci disposa de recursos econòmics provinents de les aportacions i cessions d'ús realitzades per les administracions

consorciades i les aportacions efectuades per persones físiques.

Aquestes aportacions es recullen als 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.

El pressupost de despesa s'ha anat incrementant durant els anys que hi ha hagut traspassos de centres i serveis, i ha disminuït quan ha calgut donar compliment als decrets de contenció de la despesa, sense que això afectés la qualitat dels serveis (taula 5.5.1).

**Taula 5.5.1. Liquidació del pressupost**  
Consorci de Serveis Socials de Barcelona, 2014

Despeses	Euros	%
Personal	6.528.029,73	14,62
Béns i serveis	38.121.403,45	85,35
Inversió i transferències de capital	12.000,00	0,03
Despeses financeres	899,71	0,00
<b>Total</b>	<b>44.662.332,89</b>	<b>100,00</b>
Ingressos		
Ingressos propis i altres	1.306.492,53	2,93
Ajuntament de Barcelona	1.690.864,91	3,79
Generalitat de Catalunya	40.743.325,14	91,23
Altres ingressos	921.650,31	2,06
<b>Total</b>	<b>44.662.332,89</b>	<b>100,00</b>

**Taula 5.5.2. Recursos humans a 31/12/2014**  
Consorci de Serveis Socials de Barcelona, 2014

	Total	Mitjana d'edat	% de dones
Directius/ves	6	54,47	50,00
Tècnics/ques	136	46,52	68,31
Administratius/ves i auxiliars	48	48,07	79,16
<b>Total</b>	<b>190</b>	<b>46,65</b>	<b>70,31</b>

El Consorci té diversos centres de responsabilitat que disposen d'autonomia de gestió de la seva despesa. Durant l'any 2014 s'ha mantingut el treball per objectius als centres i s'ha millorat el sistema de seguiment pressupostari, que permet obtenir informació periòdica de l'evolució del pressupost.

Pel que fa als recursos humans, la plantilla del Consorci de Serveis Socials de Barcelona està formada per personal laboral contractat pel Consorci, així com pel personal funcionari adscrit des de la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona.

Durant l'any 2014 el Consorci ha donat compliment a tots els decrets i requeriments de contenció de la despesa de recursos humans, la qual cosa ha representat una disminució d'aquesta despesa distribuïda per centres de responsabilitat.

Per incrementar la qualitat de l'atenció als centres, el 2014 s'ha continuat impulsant la formació dels treballadors i treballadores. Igualment s'ha reforçat i multiplicat l'atenció, el seguiment i el suport a la gestió que els i les caps de servei i els tècnics i tècniques dels serveis centrals donen a tots els centres.

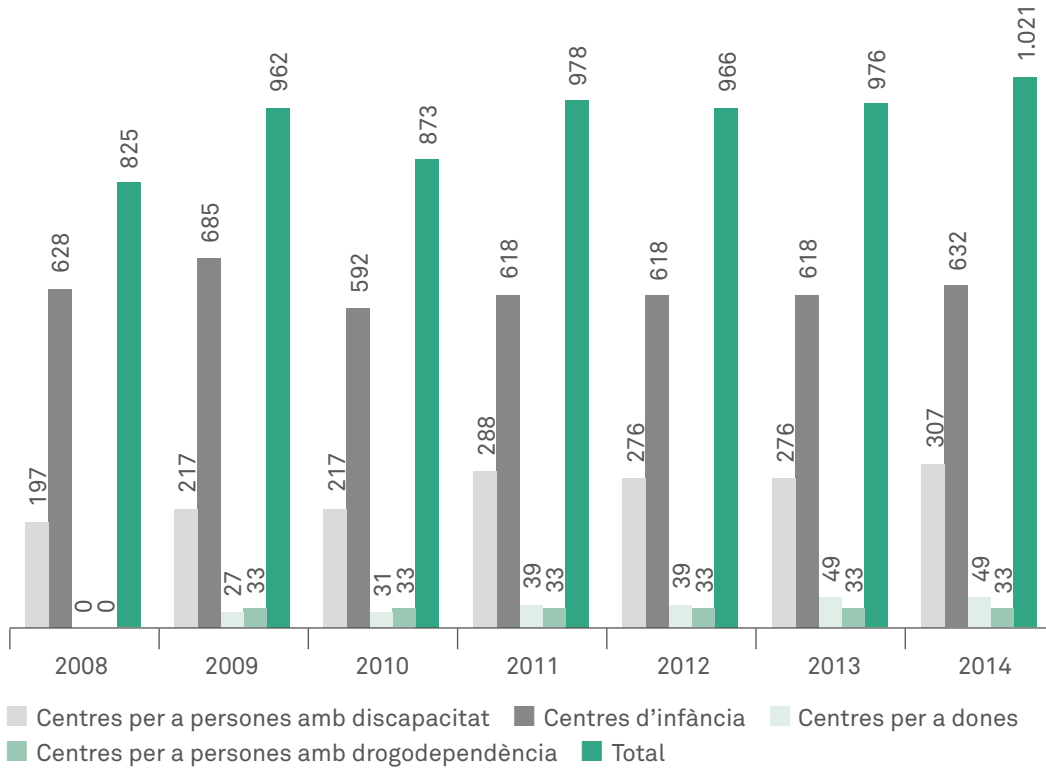
## ACTIVITAT

Durant l'any 2014 el CSSB ha continuat gestionant i fent el seguiment de la gestió de tots els centres traspassats.

### 1. Servei d'Atenció a la Infància en Risc i Desemparada

Durant el 2014 el Consorci ha gestionat o controlat la gestió de 37 centres per a infants i adolescents tutelats a la ciutat (25 centres residencials d'acció educativa [CRAE], sis centres d'acollida [CA], tres cases d'infants, tres pisos per a joves vulnerables), dels quals el CA Llimoners i els CRAE Sant Andreu i Toni Julià, són propis.

**Gràfic 5.5.1. Evolució de les places traspassades al Consorci (període 2008-2014)**  
 Consorci de Serveis Socials de Barcelona, 2014



El projecte de Cases d'Infants promou l'apoderament de les famílies i treballa les seves relacions intrafamiliars i les capacitats parentals per evitar factors de risc, alhora que ofereix serveis d'acollida residencials per als infants i adolescents i el seu seguiment. L'atenció per a Joves Vulnerables és un servei residencial amb suport educatiu adreçat a joves immigrants majors d'edat, tot i que la seva documentació legal (passaport) indica que són menors.

El conjunt de població atesa en aquests recursos ha estat de 1.352 infants i adolescents.

El Consorci també fa el seguiment tècnic i de gestió d'altres projectes que tenen a veure amb la infància i l'adolescència en risc, com el projecte Jo torno a casa, adreçat a infants i adolescents que es desinternen de centres d'acollida o de CRAE, en què es treballa el retorn al seu

domicili amb la preparació tant per a ells com per a les seves famílies per a la nova convivència. Jo torno a casa ha atès, 60 infants i adolescents i 33 famílies.

El Consorci fa el seguiment periòdic de les incidències dels centres d'infància i adolescència. Aporta valor afegit oferint millores tècniques que repercuteixen en la qualitat de la gestió i ofereix formació. També es donen facilitats per al lleure, per a la relació amb l'entorn i es treballa amb protocols de col·laboració amb altres serveis especialitzats en infància i adolescència com el Servei d'Educadors de Carrer de l'Ajuntament de Barcelona.

D'altra banda, lidera o col·labora en projectes de l'àmbit de la salut (Servei d'orientació sobre drogues [SOD] i amb el Programa d'atenció a adolescents amb abús o dependència de drogues i a les seves famílies dels centres d'atenció i seguiment [CAS]), de l'educació (Con-

sorci d'Educació de Barcelona [CEB]) i col·labora amb Justícia Juvenil. Finalment, s'integra en els circuits contra el maltractament de la ciutat: participa en el projecte Interxarxes, en el Grup de Treball d'Infància del Consell Municipal de Benestar Social i es coordina institucionalment amb els districtes.

## 2. Servei d'Atenció a les Dones que han patit violència masclista

Els equipaments residencials per a dones que gestiona el Consorci són vuit: la Casa d'Acollida (gestió directa), quatre pisos pont per a dones que han patit violència masclista i tres pisos d'acollida per a dones que han estat vinculades a xarxes de prostitució.

El CSSB fa la supervisió de la documentació tècnica, estableix protocols de coordinació amb altres agents de la Xarxa (Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida per a dones [SARA], Centre Municipal d'Atenció a les Urgències per violència masclista [CMAU-VM], etc.) i proporciona formació als equips professionals. Durant el 2014 s'ha donat formació en dol per als equips professionals dels recursos d'acolliment per a dones que han patit violència masclista.

El conjunt de població atesa el 2014 en aquests recursos residencials ha estat de 48 dones i 37 nens i adolescents.

El Consorci participa i impulsa projectes de recerca tant propis com en col·laboració amb altres administracions: desenvolupament del sistema d'indicadors propi per als recursos residencials per violència masclista per valorar la situació i evolució de les dones acollides; seguiment de la implementació del Protocol de Risc de Violència contra la Dona (RVD) de l'Ajuntament per valorar el risc d'una dona que es troba en situació de violència masclista, i planificació de l'atenció a adolescents que viuen violència masclista amb el dispositiu públic de serveis socials de la ciutat.

Finalment, també participa en espais de coordinació institucional que impliquen la posada en comú de l'expertesa de tots els professionals de l'Àmbit, per tal de generar coneixement i propostes de millora a nivell institucional.

## 3. Servei d'Atenció a les Persones amb Discapacitat

El Servei és responsable de la gestió dels centres propis i el seguiment tècnic i control de gestió dels centres residencials i de dia concertats per a persones amb discapacitat física o intel·lectual amb necessitat de suport extens o generalitzat de Barcelona.

L'objectiu principal del CSSB en l'àmbit de l'atenció a les persones amb discapacitat és garantir que el model de gestió dels centres compleixi el mandat de la Llei de serveis socials de Catalunya, assegurant que els programes d'atenció individual dels residents prevegin activitats que promoguin la seva qualitat de vida, fomentin la inclusió social i respectin els seus drets de ciutadania.

Al llarg de l'any 2014 el Consorci ha controlat la gestió de 18 serveis: 15 centres residencials i tres centres de dia, que disposen d'una oferta d'atenció per a les persones amb discapacitat de 307 places. Són 264 places residencials (137 per a persones amb discapacitat física i 127 per a persones amb discapacitat intel·lectual) i 43 de centre de dia.

Durant l'any 2014 s'ha reforçat el treball en temes ètics vinculats a l'atenció de persones amb discapacitat. S'ha consolidat el grup de reflexió d'ètica aplicada que reuneix els directors i directores de serveis residencials per a persones amb discapacitat física o intel·lectual, professionals del Consorci i de l'Observatori d'Ètica Aplicada a la Intervenció Social i persones residents en els diferents centres. El tema de debat i reflexió iniciat aquest 2014 ha estat el dret a la llibertat de les persones amb discapacitat, i en concret,

l'autogovern en persones amb necessitat de suport extens o generalitzat que viuen en serveis residencials. També s'ha donat suport a la posada en marxa d'espais de reflexió ètica en l'àmbit residencial.

Des del servei també s'impulsa i es dona suport a les iniciatives innovadores que estan en línia amb la promoció de la inclusió i la millora de la qualitat de vida dels residents, com ara la teràpia assistida amb gossos i les bones pràctiques professionals i els sistemes de gestió d'entitats.

#### 4. El Servei d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència

De les tasques realitzades durant l'any 2014 pel Consorci en l'àmbit de la dependència, cal destacar:

- L'atenció i la informació de les persones amb dependència i els seus familiars a través de l'espai d'atenció al públic.
- La identificació, tramitació i resolució de les incidències que es puguin produir durant tot el procés de valoració i establiment del Pla Individual d'Atenció (PIA).
- L'atenció, l'assessorament i l'orientació dels i les professionals que treballen en el sistema residencial.
- La supervisió i la validació de tots els acords PIA que els i les professionals de l'àmbit residencial estableixen amb les persones en situació de dependència i/o amb els seus familiars.
- La creació d'un espai de formació, assessorament i intercanvi continuat adreçat als i les professionals de la ciutat que treballen en l'àmbit de la dependència.

El nombre de primeres sol·licituds registrades durant l'any 2014 ha estat de 8.866, seguint la tendència a la disminu-

ció que es va iniciar l'any 2009. Pel que fa al nombre de primeres valoracions, ha estat de 5.918.

En relació amb les revaloracions, les revisions de grau i les reclamacions, durant el 2014 se n'han realitzat un total de 4.579.

El Consorci també ha coordinat les treballadores socials de les residències de la Xarxa Pública de Serveis Socials en l'elaboració dels PIA que impliquen un acord entre la persona amb dependència i/o els seus familiars i el treballador o treballadora social en relació amb el servei o serveis que rebrà la persona. Aquesta coordinació ha suposat l'any 2014 la supervisió, la validació i el tancament de 1.843 PIA de persones que viuen en residències.

La ciutat de Barcelona disposa d'un total de 188 residències per a gent gran, que suposen un total de 10.083 places. El Consorci gestiona la llista d'espera d'accés a tot aquest conjunt de residències i resol les incidències que es puguin produir. També manté un contacte constant amb les residències i quinzenalment facilita les dades econòmiques de les persones ingressades perquè les treballadores socials puguin realitzar els acords PIA.

D'altra banda, s'han valorat i tramitat 80 sol·licituds de valoració d'excepcionalitats d'accés a residència de gent gran de persones menors de 65 anys.

Finalment, l'any 2014 s'han atès 46.776 sol·licituds d'informació o gestió, de les quals 11.097 han estat presencials, 33.509 per via electrònica a través del correu i 2.170 telefòniques. S'han fet 24.296 actes de registre amb la tramitació de documents corresponent.

#### 5. El Servei d'Atenció a les Persones amb Drogodependències

La Comunitat Terapèutica és una institució terapèutica, educativa i socia-

litzadora que, mitjançant la contenció afectiva, es planteja oferir un espai on el resident pugui evidenciar i identificar la seva patologia, millorar les seves relacions amb l'entorn, assolir més estabilitat emocional i un progressiu augment de l'autoestima, adquirir o recuperar valors que facilitin la integració social, modificar actituds concretes i interessos i iniciar la seva projecció de futur.

Durant el curs 2014 el total de persones que han estat a la Comunitat Terapèutica és de 91, amb una mitjana 97 dies (3,2 mesos) d'estada per persona. El total d'estades realitzades durant el 2014 ha estat de 9.100. En relació amb un total de 65 altes, 48 han estat terapèutiques, set voluntàries, cinc expulsions, dos escapoliments i tres han estat per altres motius més enllà de la voluntat de la persona o dels criteris terapèutics. Per tant, l'índex d'èxit d'estada és del 74%.

### REPTES DE FUTUR PER AL 2015

Els principals reptes per a l'any 2015 són:

- Reforçar els circuits de coordinació i espais de treball entre administracions i serveis.
- Reforçar l'estratègia de comunicació 2.0 de forma que permeti informar i divulgar activitats i bones pràctiques.
- Impulsar la gestió eficient de serveis complementaris dels centres i afavorir la cooperació entre ells per fomentar l'intercanvi de coneixements, experiències i bones pràctiques.
- Consolidar els espais de reflexió ètica per elaborar codis de bones pràctiques que incorporin la mirada de les persones usuàries.
- Promoure una gestió global i integral dels nivells d'ocupació de tots els equipaments disponibles.

- Valorar de forma continuada les característiques i l'encàrrec institucional dels pisos per poder donar una resposta adequada i real tant a dones víctimes de violència masclista com a dones víctimes de xarxes d'explotació sexual.

- Donar suport a la innovació i a la millora contínua pel que fa a la qualitat dels serveis i a la promoció dels drets d'autogovern i de ciutadania de les persones amb discapacitat

- Promoure nous serveis residencials per a persones amb discapacitat intel·lectual i trastorns mentals associats i per a persones amb paràlisi cerebral.

- Assegurar la continuïtat en l'atenció a les persones valorades per dependència i a les seves famílies, oferint una atenció integrada.

- Assegurar l'atenció en matèria de dependència a les persones i les seves famílies que són ateses per altres serveis del Consorci de Serveis Socials.

### Josep Pera Colomé

Gerent del Consorci de Serveis Socials de Barcelona

**Taula 5.5.3. Indicadors de producció dels serveis**  
 Consorci de Serveis Socials de Barcelona, 2014

	2011	2012	2013	2014	% d'increment 2011-2014
<b>Serveis centrals</b>					
Visites a la pàgina web	18.076	18.125	16.580	18.196	0,66
<b>Atenció a la infància i l'adolescència</b>					
Menors atesos en centres residencials i centres d'acollida	1.430	1.198	1.216	1.352	-5,45
<b>Atenció a les dones i els seus fills i filles</b>					
Persones ateses als serveis d'atenció a les dones <sup>1</sup>	61	76	85	85	39,34
<b>Atenció a les persones amb discapacitat</b>					
Persones ateses en centres de dia i centres residencials	263	243	267	307	16,73
<b>Suport a l'autonomia personal i atenció a la dependència</b>					
Persones ateses al Servei d'Informació	40.893	25.705	40.143	46.776	14,39
Sol·licituds registrades d'Atenció a la Dependència	15.168	11.693	9.226	8.866	-41,55
Valoracions realitzades de reconeixement de dependència	17.415	16.171	15.831	10.497	-39,72
Plans Individuals d'Atenció (PIA) realitzats pel Consorci	-	3.082	3.094	1.843	-40,20
<b>Atenció a les persones drogodependents</b>					
Persones ateses a la Comunitat Terapèutica	94	93	91	91	-3,19

Nota: Els indicadors que no tenen disponible el valor del 2011 calculen l'increment a partir del primer valor disponible.  
 1. Sense considerar els pisos gestionats per SICAR.

**Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports**

**Memòria 2014**

Organismes  
autònoms



# ANNEXOS

## ANNEX 1. EQUIPAMENTS

### ÀREA DE QUALITAT DE VIDA, IGUALTAT I ESPORTS

#### **Seu de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports.**

Carrer València, 344 i  
passeig de Sant Joan, 75

La seu de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports acull la gerència de l'Àrea, a més de totes les direccions i departaments que en formen part. A l'edifici també hi ha l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat i l'Institut Municipal de Serveis Socials.

### DIRECCIÓ DE SERVEIS DE FAMÍLIA I SERVEIS SOCIALS

#### 1. DEPARTAMENT DE FAMÍLIA I INFÀNCIA

##### **Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)**

##### **1. EAIA (Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència) Central.**

València, 344

La ciutat compta amb dotze Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA), a més de l'equip central. Tots depenen funcionalment de l'Àrea, i alguns estan ubicats en equipaments o edificis que depenen dels districtes de la ciutat.

##### **2. EAIA Raval Nord.** Nou de la Rambla, 45

##### **3. EAIA Raval Sud.** Nou de la Rambla, 45

##### **4. EAIA Gòtic Barceloneta.** Mirallers, 1

##### **5. EAIA Casc Antic.** Comerç, 5

##### **6. EAIA Eixample.** Plaça Tetuan, 2

##### **7. EAIA Sants-Montjuïc.** Avinguda Paral·lel, 196

##### **8. EAIA les Corts-Sarrià-Sant Gervasi.** Travessera de les Corts, 122

##### **9. EAIA Gràcia.** Mare de Déu de la Salut, 87

##### **10. EAIA Horta-Guinardó.** Marina, 343

##### **11. EAIA Nou Barris.** Vidal i Guasch, 76

##### **12. EAIA Sant Andreu.** Segadors, 2

##### **13. EAIA Sant Martí.** Corunya, 5

## Espais Familiars i Centres Oberts

**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

**1. Servei de Famílies Col·laboradores.** Mare de Déu de la Salut, 87

Els **Centres Oberts** són serveis d'atenció diürna, fora de l'horari escolar, que donen suport a l'infant perquè desenvolupi la seva personalitat, la seva socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i es compensin deficiències socioeducatives.

L'Ajuntament presta els serveis mitjançant equipaments de titularitat municipal i amb convenis amb entitats del tercer sector.

El Servei de Famílies Col·laboradores (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.

249

Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports

Memòria 2014

Annexos

## 2. DEPARTAMENT DE GENT GRAN

### Centres de dia per a gent gran

**1. Centre de Dia Casa Bloc.** Almirall Pròixida, 1 (39 places)

**2. Centre de Dia Fort Pienc.** Sardenya, 139-147 (33 places)

Són equipaments per a l'acolliment diürn, adreçats 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.

### Habitatges amb serveis per a gent gran

**1. Habitatges Santa Caterina.** Francesc Cambó, 16 (59 habitatges)

**2. Habitatges Barceloneta.** Pinzón, 6-12 (81 habitatges)

**3. Habitatges Marquès de Campo Sagrado.** Marquès de Campo Sagrado, 35 (38 habitatges)

**4. Habitatges Bronze/Coure.** Coure, 8-10 (70 habitatges)

**5. Habitatges Gran Via.** Gran Via de les Corts Catalanes, 120-126 (79 habitatges)

Són habitatges de 40 m<sup>2</sup> 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, el Patronat Municipal de l'Habitatge i l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports.

**6. Habitatges Montnegre.** Entença, 275-289 (60 habitatges)

**7. Habitatges Marina.** Marina, 351 (65 habitatges)

**8. Habitatges Via Favència I.** Via Favència, 446-450 (34 habitatges)

**9. Habitatges Via Favència II.** Via Favència, 364 (75 habitatges)

**10. Habitatges Urrútia.** Passeig d'Urrútia, 5-11 (50 habitatges)

**11. Habitatges Joan Torras.** Fernando Pessoa, 2 (79 habitatges)

**12. Habitatges Concili de Trento I.** Concili de Trento, 15 (39 habitatges)

**13. Habitatges Concili de Trento II.** Concili de Trento, 29 (39 habitatges)

**14. Habitatges Camí Antic de València.** Camí Antic de València, 96-116 (81 habitatges)

**15. Habitatges Can Travi.** Can Travi, 30 (76 habitatges)

**16. Habitatges Reina Amàlia I.** Reina Amàlia, 33 (32 habitatges)

**17. Habitatges Reina Amàlia II.** Lleialtat, 7 (64 habitatges)

**18. Habitatges Còrsega.** Còrsega, 363 (32 habitatges)

**19. Habitatges Torre Júlia.** Via Favència, 350 (77 habitatges)

**20. Habitatges Navas de Tolosa.** Navas de Tolosa, 310 (76 habitatges)

### **Apartaments tutelats**

**1. Apartaments tutelats Josep Miracle.** Plaça Bonet i Moixí, 1 (32 apartaments)

**2. Apartaments tutelats Pau Casals.** Juan Ramón Jiménez, 4-6, 1r (55 apartaments)

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 per poder 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.

### Residències per a gent gran

- 1. Residència Francesc Layret.** Gran Via de les Corts Catalanes, 477 (63 places)
- 2. Residència Parc del Guinardó.** Garriga i Roca, 62-64 (45 places)
- 3. Residència Josep Miracle.** Plaça Bonet i Moixí, 1 (50 places)
- 4. Residència Fort Pienc.** Sardanya, 139-147 (137 places)

Equipaments adreçats a acollir i atendre, de manera permanent, persones més grans de 65 anys que no poden dur a terme les activitats bàsiques de la vida diària (higiene personal, alimentació, mobilitat, etc.) o que necessiten una supervisió constant (per malaltia mental, demència, etc.) i no compten amb el suport familiar o social per continuar vivint a casa seva. L'ingrés a les residències públiques es tramita als Centres de Serveis Socials mitjançant la Llei de l'autonomia i atenció a la dependència.

251

Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports

Memòria 2014

Annexos

## 3. DEPARTAMENT D'ATENCIÓ A PERSONES VULNERABLES

### Serveis d'alimentació

- 1. Menjador Social Navas.**  
Av. Meridiana, 238-240, baixos
- 2. Menjador Social Paral·lel.**  
Av. Paral·lel, 97
- 3. Equipament Integral Horta.**  
Camí de l'Església, 3
- 4. Menjador Social Poble-sec.**  
Font Honrada, 8, 3r
- 5. Menjador Social Nou Barris.**  
Marie Curie, 20
- 6. Menjador Social Zona Franca.**  
Carrer 60 de la Zona Franca, 9
- 7. Menjador Social Meridiana.**  
Av. Meridiana, 197
- 8. Menjador Social La Terrasetta.**  
Fraternitat, 40
- 9. Menjador Social Cafè Just.**  
Sots-tinent Navarro, 18

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 nombre 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 desarrament 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.

**10. Menjador Social PRISBA.**  
Cecs de Sant Cugat, 1

**11. Menjador Social Santa Lluïsa de Marillac.** Sant Carles, 33

**12. Menjador Social Sant Rafael.**  
Pg. Vall d'Hebron, 107-117

**13. Menjador Social Emaús.**  
Comte Borrell, 307

**14. Menjador Social Canpedró.**  
Sant Crist, 13

**15. Menjador Social Eixample.**  
Consell de Cent, 116

**16. Menjador Social les Corts.**  
Equador, 51

**17. Menjador Social Sarrià.**  
Isaac Albéniz, 14-28

### Centres de dia

**1. Centre de Dia Meridiana.**  
Av. Meridiana, 197, baixos

**2. Centre de Dia Poble-sec.**  
Font Honrada, 8

**3. Equipament Integral Zona Franca.**  
Carrer 60 de la Zona Franca, 9

**4. Centre de Dia Nou Barris.**  
Marie Curie, 20

**5. Centre de Dia Horta.**  
Camí de l'Església, 3

**6. Centre de Dia Santa Lluïsa de Marillac.** Sant Carles, 33

### Centres d'acolliment nocturn CPA

**1. Centre de Primera Acollida CPA Nou Barris.** Marie Curie, 20

**2. Centre de Primera Acollida Sarrià.**  
Císter, 20

**3. Centre de Primera Acollida Zona Franca.** Carrer 60 de la Zona Franca, 9

### Centres d'acolliment residencial d'inserció

**1. Centre Integral Meridiana.** Av. Meridiana, 197

**2. Equipament Integral Horta.** Camí de l'Església, 3

**3. Centre Residencial Can Planes.** Selva del Camp, 1

**4. Centre Residencial Sant Joan de Déu.**  
Creu dels Molers, 21

**5. Centre Residencial Llar Pere Barnés.**  
Puigxoriguer, 14-26

**6. Centre de Convalescència Santa Lluïsa de Marillac.** Sant Carles, 33

**7. CAT Hort de la Vila – Sant Joan de Déu.**  
Carrer Hort de la Vila, 46

**8. CATF Navas.** Navas de Tolosa, 312

### Equipaments d'higiene i rober

**1. Servei d'Higiene Meridiana.** Av. Meridiana, 197

**2. Servei d'Higiene Horta.** Camí de l'Església, 3

**3. Servei d'Higiene Poble-sec.** Font Honrada, 8

**4. Servei Higiene Nou Barris.** Marie Curie, 20

### Habitatges d'inclusió

Es disposa de:

- 221 places en 50 habitatges estables d'inclusió
- 100 places en hotels i pensions

#### 4. DEPARTAMENT D'EMERGÈNCIES I URGÈNCIES SOCIALS

---

##### 1. CUESB – Centre Municipal d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona.

Llacuna, 25

##### 2. SEB - Servei d'Estances Breus.

Llacuna, 25

##### 3. CANE – Centre d'Acolliment Nocturn d'Emergències (Centre d'Allotjament Nocturn). Passatge del Dos de maig, 27

#### 5. DEPARTAMENT D'INTERVENCIÓ SOCIAL A L'ESPAI PÚBLIC

---

##### Serveis d'Inserció Social (SIS)

##### 1. SIS. Serveis d'Inserció Social.

Pg. Pujades, 29

##### 2. SASPI. Servei d'Atenció Social a Població Itinerant. Pujades, 283

##### 3. Servei de Gestió de Conflictes en l'Àmbit Urbà. València, 344

##### 4. Servei de Detecció de Menors no Acompanyats. València, 344

253

Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports

Memòria 2014

Annexos

#### DIRECCIÓ DE SERVEIS D'IMMIGRACIÓ I INTERCULTURALITAT

##### 1. SAIER. Servei d'Atenció a Immigrants, Estrangers i Refugiats. Av. Paral·lel, 202

##### 2. SAIER. Servei d'Atenció a Immigrants, Estrangers i Refugiats. Font Honrada, 10

El SAIER és un servei municipal constituït fonamentalment per un conjunt de serveis específics en matèria d'estrangeria i asil que es duu a terme de manera coordinada amb diferents entitats.

#### DIRECCIÓ DE SERVEIS D'EQUITAT SOCIAL I SALUT

##### 1. DIRECCIÓ DEL PROGRAMA DE DRETS CIVILS

---

##### Oficina d'Atenció als Drets. Ferran, 32

Servei per promoure els drets humans, garantir la igualtat entre els ciutadans i lluitar contra qualsevol forma de discriminació.

##### Oficina d'Afers Religiosos. Comerç, 44

Servei per garantir la llibertat de consciència i de religió. Treballa perquè totes les maneres de veure la vida, les religioses i les no religioses, siguin reconegudes i respectades.

## 2. DIRECCIÓ DEL PROGRAMA D'ADOLESCÈNCIA I 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 d'informació juvenil de Barcelona. Actualment aquesta xarxa té 10 equipaments distribuïts en gairebé tots els districtes de la ciutat. Tots aquests equipaments són de titularitat municipal, excepte el PIJ Calàbria, que depèn de la Generalitat de Catalunya.

### **Centre d'Assessorament Acadèmic per a Joves (CAAJ).** Agudells, 37-45

El CAAJ és un servei municipal que informa, orienta i assessora de manera personalitzada els joves sobre l'àmbit acadèmic.

### **Centre de Recursos per a les Associacions Juvenils (CRAJ).** Gran de Gràcia, 190-192

El CRAJ és un servei municipal, cogestionat amb el Consell de la Joventut de Barcelona (CJB), que ofereix serveis i recursos per al coneixement i 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 a acampades de lleure infantil i juvenil amb instal·lacions i serveis incorporats.

## 3. DIRECCIÓ DEL PROGRAMA DE DONA

---

### **Centre Municipal d'Acolliment d'Urgència (CMAU).**

El CMAU és un servei residencial d'urgència per a dones que viuen violència masclista i per als seus fills i filles a càrrec, que disposa d'un equip multidisciplinari integrat per professionals de l'educació social, la psicologia i el treball familiar.

### **Centre d'Informació i Recursos per a les Dones (CIRD).** Camèlies, 36-38

El CIRD és un servei que dona informació i orientació presencial i virtual a persones individuals, organitzacions, empreses i entitats en qüestions vinculades a gènere i igualtat.



**Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA).** Marie Curie, 16

El SARA és un servei municipal ambulatori d'atenció específic per a les dones, els seus fills i filles i l'entorn pròxim que viuen violència masclista. Disposa d'un equip de diferents disciplines (treball social, educació social, psicologia i dret).

**Punts d'Informació a les Dones (PIAD)**

**1. PIAD Ciutat Vella.**

Nou de la Rambla, 45, 4a

**2. PIAD Eixample.**

Mallorca, 219, 3r

**3. PIAD Sants-Montjuïc.**

Pas de Fructuós Gelabert, 2

**4. PIAD les Corts.**

Dolors Masferrer, 33-35

**5. PIAD Sarrià-Sant Gervasi.**

Brusi, 51-61

**6. PIAD Gràcia.**

Pl. Vila de Gràcia, 2

**7. PIAD Horta-Guinardó.**

Arenys, 75

**8. PIAD Nou Barris.**

Pl. Major de Nou Barris, 1

**9. PIAD Sant Andreu.**

Foradada, 36

**10. PIAD Zona Nord.**

Av. Rasos de Peguera, 25

**11. PIAD Sant Martí.**

Gran Via de les Corts Catalanes, 837

**Servei d'Atenció a Homes per a la Promoció de Relacions no Violentes (SAH).**

Garcilaso, 23-27

Els Punts d'Informació a les Dones (PIAD) són serveis de proximitat que ofereixen informació, assessorament jurídic i psicològic i formació a totes les dones de la ciutat. Els PIAD ofereixen atenció de forma individual, grupal i comunitària.

255

**Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports**

**Memòria 2014**

Annexos

**Servei d'Atenció Socioeducativa de l'Agència ABITS (SAS).**

València, 344

Aquest servei ofereix un espai d'informació, assessorament i tractament adreçat a homes que volen canviar el model de masculinitat, amb una anàlisi crítica dels comportaments i les actituds violentes.

El SAS és un servei específic posat a disposició de les dones que exerceixen la prostitució, o són víctimes d'explotació sexual, especialment per a aquelles que negocien els serveis a la via pública. El servei està atès per educadores, una treballadora social, una psicòloga i agents de salut.

## 1. CENTRES DE SERVEIS SOCIALS

### Ciutat Vella

1. **Barceloneta.** Balboa, 11
2. **Casc Antic.** Pg. Picasso, 4
3. **Gòtic.** Correu Vell, 5
4. **Raval Nord.** Carme, 101-109, 2a
5. **Raval Sud.** Carme, 101-109, 1a

### Eixample

6. **Dreta de l'Eixample.** Plaça Tetuan, 2
7. **Fort Pienc.** Antiga Carretera d'Horta, 1
8. **Nova Esquerra de l'Eixample.** Comte Borrell, 305
9. **Sagrada Família.** Mallorca, 425-433
10. **Sant Antoni.** Calàbria, 38
11. **Antiga Esquerra de l'Eixample.** Mallorca, 219, 2n

### Sants-Montjuïc

12. **Poble-sec.** Roser, 15
13. **Cotxeres de Sants.** Carretera de Sants, 79-81
14. **Numància.** Numància, 7-13
15. **La Marina.** Foneria, 19

### Les Corts

16. **Les Corts.** Can Bruixa, 7-11
17. **Maternitat-Sant Ramon.** Travessera de les Corts, 122

### Sarrià - Sant Gervasi

18. **Sant Gervasi.** Arimon, 7
19. **Sarrià.** Salvador Mundi, 4 bis

### Gràcia

20. **Coll-Vallcarca.** Aldea, 17
21. **La Vila de Gràcia.** Plaça Vila de Gràcia, 2
22. **Camp d'en Grassot-Gràcia Nova.** Plaça de la Vila de Gràcia, 6

### Horta-Guinardó

23. **El Carmel.** Santuari, 27
24. **Guinardó.** Rda. Guinardó, 113-141
25. **Baix Guinardó-Can Baró.** Lepant, 387
26. **Horta.** Plaça Santes Creus, 8
27. **Vall d'Hebron-Teixonera.** Av. Cardenal Vidal i Barraquer, 45

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. Propparament es crearan altres vies d'accés a l'atenció, a través de telefonia i Internet.

Els CSS disposen d'educadors, psicòlegs, treballadors socials i personal administratiu. Entre les seves funcions, hi ha les següents:

- Fer l'acollida i primera atenció al ciutadà.
- Avaluar les situacions de necessitat.
- Oferir informació i assessorament en relació amb els drets i els recursos socials.
- Dissenyar programes individuals d'atenció per a persones dependents.
- Prestar serveis d'ajuda a domicili, Tele-assistència i suport.
- Prestar serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents.

**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-Vilapicina-Torre Llobeta.** La Selva, 57
- 31. Guineueta-Verdum-Prosperitat.** Enric Casanovas, 73-77
- 32. Roquetes-Trinitat Nova-Canyelles.** Vidal i Guasch, 76-78

**Sant Andreu**

- 33. Franja Besòs (Bon Pastor).** Estadella, 64, 3a
- 34. Garcilaso.** Garcilaso, 103, 4a
- 35. Sant Andreu.** Paixalet, s/n

**Sant Martí**

- 36. Besòs.** Rambla de Prim, 87-89, 2a
- 37. Clot-Camp de l'Arpa.** La Corunya, 5-7
- 38. Poblenou.** Pallars, 277, 2a
- 39. Sant Martí-Verneda.** Plaça Eduard Torroja, 17
- 40. El Parc-Vila Olímpica.** Buenaventura Muñoz, 21, 3a

- Promoure la inserció social, laboral i educativa dels usuaris.

- Gestionar prestacions d'urgència social i determinades prestacions econòmiques.

- Dissenyar i portar a terme projectes d'atenció col·lectiva.

257

Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports

Memòria 2014

Annexos

**2. SERVEIS DE MENJADORS D'ÀPATS EN COMPANYIA****Ciutat Vella**

- 1. CGG Comerç.** Rec, 23-25
- 2. CGG Pati Llimona.** Correu Vell, 5
- 3. CGG Josep Tarradelles.** Pl. Caramelles, baixos
- 4. CGG Josep Trueta.** Reina Amàlia, 31

**Eixample**

- 5. CGG Sagrada Família.** Mallorca, 425 433, 5a
- 6. CGG Fort Pienc.** Plaça Fort Pienc, 4-5
- 7. CGG Esquerra de l'Eixample.** Rosselló, 78-80
- 8. CGG Sant Antoni.** Comte Borrell, 44-46

**Sants-Montjuïc**

- 9. CGG La Capa.** Alts Forns, 82-86
- 10. CGG Poble-sec (El Sortidor).** Plaça del Sortidor, 12, pl 1a
- 11. Residència Municipal Josep Miracle.** Plaça Bonet i Muixí, 1

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 més grans de 65 anys que requereixen suport per a 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.

- 12. Creu dels Molers.** Creu dels Molers, 21  
**13. Canpedró.** Sant Crist, 13

### Les Corts

- 9. Can Novell.** Fígols, 23-25

### Sarrià-Sant Gervasi

- 10. CGG Can Castelló.** Castelló, 1-7

### Gràcia

- 11. Memory Col.** Perill, 6  
**12. Centre Cívic la Sedeta.** Sicília, 321  
**13. Centre Cívic el Coll.** Aldea, 15-17  
**14. Goya.** Goya, 1

### Horta-Guinardó

- 15. CGG Baix Guinardó.** Marina, 380

### Nou Barris

- 16. Apartaments Tutelats Pau Casals.**  
 Juan Ramon Jiménez, 4-6  
**17. CGG Turó de la Peira.**  
 Doctor Pi i Molist, 39

### Sant Andreu

- 18. CGG Navas.** Capella, 14  
**19. CGG Mossèn Clapés.**  
 Gran de Sant Andreu, 467  
**20. CGG Bon Pastor.** Mollerussa, 3

### Sant Martí

- 21. CGG Joan Maragall.** Bermejo, 1-5  
**22. CGG Taulat Can Saladrigas.**  
 Llull, 214-216  
**23. CGG Joan Casanelles.**  
 Concili de Trento, 35  
**24. CGG Verneda-Alta.** Binèfar, 16-20

– 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.

## INSTITUT DE PERSONES AMB DISCAPACITAT (IMPD)

### Llars amb suport per a persones amb discapacitat

**1. Casa Bloc.** Almirall Pròixida, 1-7  
(dues llars)

Són equipaments per a persones amb discapacitats intel·lectuals amb necessitat de suport intermitent, quan les circumstàncies personals, familiars i socials ho aconsellen.

### Centres de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç (CDIAP)

**1. Equip Interdisciplinari per a la Petita Infància de Ciutat Vella.** Reina Amàlia, 33

Són serveis que tenen com a finalitat la prevenció, detecció, diagnòstic i tractament dels trastorns de desenvolupament de la petita infància (de 0 a 6 anys) en el procés de creixement i en situacions de risc social i/o biològic.

**2. Equip Interdisciplinari per a la Petita Infància de Nou Barris.** Luz Casanova, 11

### Servei de Suport a la Integració Laboral (SIL)

**1. Equip d'Assessorament Laboral (EAL)**  
València, 344

L'Equip d'Assessorament Laboral (EAL) 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:

Ofereix:

- Valoració i orientació professionals.
- Foment i suport de l'activitat formativa (amb recursos propis –Aula Oberta de 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.**  
València, 344

Servei d'atenció al ciutadà especialitzat en l'àmbit de la discapacitat. També fa la tramitació de la targeta d'aparcament i la gestió de la targeta del Servei de Transport Especial.

**Servei de Vida Independent.**  
València, 344

Servei que facilita l'autonomia personal i la vida independent de les persones amb discapacitat mitjançant la cessió d'habitatges a entitats i persones amb discapacitat intel·lectual i trastorn mental i un servei d'assistent personal per a persones amb discapacitat física.

## INSTITUT BARCELONA ESPORTS (IBE)

**Seu de l'Institut Barcelona Esports.**  
Av. de l'Estadi, 40

### Complexos esportius municipals

#### Ciutat Vella

1. **Centre Esportiu Municipal Raval Can Ricart.** Sant Oleguer, 10
2. **Centre Esportiu Municipal Marítim.** Pg. Marítim, 33
3. **Centre Esportiu Municipal Sant Sebastià.** Plaça del Mar, 1
4. **Centre Esportiu Municipal Frontó Colom.** La Rambla, 18
5. **Centre Esportiu Municipal Parc de la Ciutadella.** Pg. Circumval·lació, 1-3

#### Eixample

6. **Centre Esportiu Piscina Sant Jordi.** París, 114
7. **Centre Esportiu Municipal Aiguajoc Borrell.** Comte Borrell, 21-33
8. **Centre Esportiu Municipal Estació del Nord.** Nàpols, 42
9. **Centre Esportiu Municipal Joan Miró.** Diputació, 17-19
10. **Centre Esportiu Municipal Sagrada Família.** Cartagena, 231-239
11. **Instal·lacions Esportives de l'Escola Industrial.** Viladomat, 262

#### Sants-Montjuïc

12. **Centre Esportiu Municipal la Bordeta.** Noguera Pallaresa, 34-42
13. **Centre Esportiu Municipal Piscines Bernat Picornell.** Av. Estadi, 30-40
14. **Centre Esportiu Municipal l'Espanya Industrial.** Muntades, 37
15. **Complex Esportiu Municipal Pau Negre-Parc del Migdia.** Pg. Olímpic, 4-12

#### Les Corts

16. **Centre Esportiu Municipal les Corts.** Travessera de les Corts, 252-254

Són els equipaments bàsics en la prestació dels serveis esportius municipals. Un Complex Esportiu Municipal (CEM) és un equipament que facilita i fomenta la pràctica esportiva a tots els grups de població en base a les seves necessitats i interessos, des d'activitats d'esport-salut, d'esport-recreació, d'esport-formació fins a les de competició i rendiment. La principal forma d'accés al servei és l'abonament individual, tot i que també acullen centres docents, clubs esportius, federacions, etc.

Per a aquesta finalitat, un CEM conté habitualment una piscina coberta, una sala de fitness (amb maquinària de musculació i cardiovascular), sales per a activitats dirigides (com aeròbic, ciclisme *indoor*, estiraments...) i també poden disposar d'altres serveis com espais d'aigües o termals (amb saunes, banyeres d'hidromassatge...), solàriums, serveis de dietètica o de fisioteràpia.

Habitualment, aquests equipaments també tenen algun espai convencional per a la pràctica esportiva col·lectiva, com pavellons poliesportius, i en alguns casos fins i tot disposen de camps de futbol, pistes d'atletisme o d'altres espais esportius.

### Sarrià-Sant Gervasi

- 17. Centre Esportiu Municipal Putxet. Marmellà, 23-27
- 18. Centre Esportiu Municipal Can Caralleu. Esports, 2-8

### Gràcia

- 19. Centre Esportiu Municipal Can Toda. Ramiro de Maeztu, 25-27
- 20. Centre Esportiu Municipal Claror. Sardenya, 333
- 21. Centre Esportiu Municipal Perill. Perill, 16-22
- 22. Centre Esportiu Municipal Sardenya. Sardenya, 549-553

### Horta-Guinardó

- 23. Centre Esportiu Municipal Carmel. Pedrell, 192-202
- 24. Centre Esportiu Municipal Horta. Feliu i Codina, 27-29
- 25. Centre Esportiu Municipal Guinardó. Telègraf, 31-45
- 26. Centre Esportiu Municipal Mundet. Pg. Vall d'Hebron, 171
- 27. Centre Esportiu Municipal Olímpics Vall d'Hebron. Pg. Vall d'Hebron, 166-176

### Nou Barris

- 28. Centre Esportiu Municipal Can Dragó. Rosselló-Pòrcel, 7-11
- 29. Centre Esportiu Municipal Can Cuyàs. Av. Rasos de Peguera, 242

### 30. Centre Esportiu Municipal

- Artesania. Artesania, 63
- 31. Centre Esportiu Municipal Cotxeres Borbó. Ramon Albó, 41-57

### Sant Andreu

- 32. Centre Esportiu Municipal Bon Pastor. Costa Daurada, 12-16
- 33. Centre Esportiu Municipal Trinitat Vella. Via Barcino, 84-86
- 34. Centre Esportiu Municipal Sant Andreu. Santa Coloma, 25
- 35. Centre Esportiu Municipal la Sagrera. Bonaventura Gispert, s/n

### Sant Martí

- 36. Centre Esportiu Municipal Bac de Roda. Rbla. Guipúscoa. 23-25
- 37. Centre Esportiu Municipal Can Felipa. Pallars, 277
- 38. Centre Esportiu Municipal la Verneda. Binèfar, 10-14
- 39. Centre Esportiu Municipal Maresme. Pallars, 484
- 40. Centre Esportiu Municipal Nova Icària. Av. Icària, 167
- 41. Centre Esportiu Municipal Vintrotó "Joan Alentorn". Consell de Cent, 625-629
- 42. Centre Esportiu Municipal Júpiter. Agricultura, 232
- 43. Complex Esportiu Municipal Mar Bella. Av. Litoral, 86-96

261

Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports

Memòria 2014

Annexos

## Instal·lacions esportives especialitzades

- 1. Instal·lació Esportiva Espai de Mar. Porxos del Passeig Marítim, 5
- 2. Piscina Municipal de Montjuïc. Av. Miramar, 31
- 3. Camp Municipal de Beisbol Carlos Pérez de Rozas. Pierre de Coubertin, 9-11
- 4. Camp Municipal de Rugbi la Foixarda. Camí de la Foixarda, 20-26
- 5. Escola Municipal d'Hípica la Foixarda. Av. Montanyans, 1

Són instal·lacions esportives orientades a la pràctica d'una modalitat esportiva específica i especialitzada. Principalment estan orientades a la difusió, entrenament i competició de clubs i federacions.

A Barcelona es poden practicar la majoria de les modalitats esportives existents, això és possible per la tasca que desenvolupen els clubs i les federacions esportives, però també ho és pel fet que la ciutat té un nombre significatiu d'instal·lacions esportives que principalment

- 6. Estadi Municipal d'Atletisme Joan Serrahima.** Camí del Polvorí, 5
- 7. Pistes Municipals de Tennis Montjuïc.** Foixarda, 2-4
- 8. Pistes Municipals d'Aeromodelisme Montjuïc.** Doctor Font i Quer, 1-5
- 9. Fossars Municipals de Tir amb Arc.** Ctra. Monjuïc, 62-68
- 10. Centre Municipal d'Escalada la Foixarda.** Camí de la Foixarda, 14-18
- 11. Centre Municipal d'Esgrima Reina Elisenda.** Duquessa d'Orleans, 29
- 12. Centre Municipal de Tennis Taula Reina Elisenda.** Duquessa d'Orleans, 29, interior
- 13. Centre Municipal de Tennis Vall d'Hebron.** Pg. Vall d'Hebron, 178-196
- 14. Velòdrom Municipal d'Horta.** Pg. Vall d'Hebron, 185-201
- 15. Piscina Municipal de la Clota.** Plaça de la Clota, s/n
- 16. Pavelló Poliesportiu Municipal el Carmel.** Ciències, 60
- 17. Piscina Municipal Turó de la Peira.** Sant Iscle, 50-54
- 18. Pistes Municipals de Tennis i Pàdel.** Bon Pastor. Arbeca, s/n
- 19. Centre Municipal de Vela.** Moll de Gregal, 1
- 20. Base Nàutica Municipal de la Mar Bella.** Pg. Marítim del Bogatell, 102

han estat construïdes per donar resposta a les necessitats específiques d'entrenament i/o competició d'algunes d'aquestes modalitats esportives.



## ANNEX 2. DIRECTORI WEB I ENLLAÇOS D'INTERÈS

### Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports

1 Qualitat de Vida, Igualtat i Esports [www.bcn.cat/qualitatdevida](http://www.bcn.cat/qualitatdevida)

### Direcció Executiva de Qualitat de Vida i Igualtat

#### Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials

2 Serveis socials [www.bcn.cat/ServeiSocials](http://www.bcn.cat/ServeiSocials)  
 3 Gent gran [www.bcn.cat/gentgran](http://www.bcn.cat/gentgran)  
 4 Targeta rosa [www.bcn.cat/targetarosa](http://www.bcn.cat/targetarosa)  
 5 Envel·liment actiu [www.bcn.cat/envellimentactiu](http://www.bcn.cat/envellimentactiu)  
 6 Infància [www.bcn.cat/infancia](http://www.bcn.cat/infancia)  
 7 Vacances [www.bcn.cat/vacances](http://www.bcn.cat/vacances)  
 8 Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar (XAPSELL) [www.bcn.cat/sensellar](http://www.bcn.cat/sensellar)  
 9 Catàleg de serveis a persones sense sostre [www.catalegxapss.com](http://www.catalegxapss.com)

#### Direcció de Serveis d'Immigració i Interculturalitat

10 Nova ciutadania [www.bcn.cat/novaciutadania](http://www.bcn.cat/novaciutadania)  
 11 Interculturalitat [www.bcn.cat/interculturalitat](http://www.bcn.cat/interculturalitat)  
 12 Imagina't Barcelona <http://interculturalitat.bcn.cat/imaginatbarcelona/>

#### Direcció de Serveis d'Equitat Social i Salut

13 Drets Civils [www.bcn.cat/dretscivils](http://www.bcn.cat/dretscivils)  
 14 Dia de la Diversitat [www.diadeladiversitat.cat](http://www.diadeladiversitat.cat)  
 15 Igualtat i No Discriminació <http://igualtatinodiscriminacio.bcn.cat/>  
 16 Consell LGTBI [www.bcn.cat/consellglhidt](http://www.bcn.cat/consellglhidt)  
 17 Barcelona contra el racisme [www.barcelonacontraelracisme.cat](http://www.barcelonacontraelracisme.cat)  
 18 Joventut [www.bcn.cat/joventut](http://www.bcn.cat/joventut)  
 19 Pla Jove [www.bcn.cat/nouplajove](http://www.bcn.cat/nouplajove)  
 20 Centre d'Informació i Assessorament per a Joves (CIAJ) [www.bcn.es/ciaj](http://www.bcn.es/ciaj) [www.ciajbcn.cat](http://www.ciajbcn.cat)  
 21 Xarxa de punts d'informació juvenil de Barcelona [www.infojovebcn.cat](http://www.infojovebcn.cat)  
 22 Centre de Recursos per a les Associacions Juvenils (CRAJ) [www.bcn.cat/craj](http://www.bcn.cat/craj) [www.crajbcn.cat](http://www.crajbcn.cat)  
 23 Informa't [www.informat.cat](http://www.informat.cat)  
 24 Visual Sound [www.bcn.cat/visualsound](http://www.bcn.cat/visualsound)  
 25 Centre d'Assessorament Acadèmic per a Joves (CAAJ) [www.caaj.cat](http://www.caaj.cat)  
 26 Agenda Joventut [www.bcn.cat/agendajove](http://www.bcn.cat/agendajove)  
 27 Festival Brot [www.bcn.cat/festivalbrot](http://www.bcn.cat/festivalbrot)  
 28 BCN al món [www.bcn.cat/bcnalmon](http://www.bcn.cat/bcnalmon)  
 29 Mostra de turisme [www.mostraturisme.com](http://www.mostraturisme.com)  
 30 Dona (PIAD, SARA, CMAU-VM, Paranyes d'amor...) [www.bcn.cat/dona](http://www.bcn.cat/dona)  
 31 Agenda Dones [www.agendadonesbcn.org/agendaweb.php?id=80](http://www.agendadonesbcn.org/agendaweb.php?id=80)  
 32 Canviem-ho. Homes per l'equitat de gènere [www.bcn.cat/canviem-ho](http://www.bcn.cat/canviem-ho)  
 33 Acord Ciutadà per una Barcelona lliure de violència masclista [www.bcn.cat/barcelonainclusiva](http://www.bcn.cat/barcelonainclusiva)  
 34 Sanitat [www.bcn.cat/sanitat](http://www.bcn.cat/sanitat)  
 35 Agència de Salut Pública de Barcelona [www.aspb.cat](http://www.aspb.cat)  
 36 Usos del Temps [www.bcn.cat/usosdeltemps](http://www.bcn.cat/usosdeltemps)  
 37 Pacte del Temps [www.bcn.cat/pactedeltemps](http://www.bcn.cat/pactedeltemps)  
 38 Família / Any de la Família [www.bcn.cat/familia](http://www.bcn.cat/familia)

**Direcció de Serveis d'Estratègia i Innovació**

39	Observatori Social de Barcelona	<a href="http://www.bcn.cat/observatoribcn">www.bcn.cat/observatoribcn</a>
40	Consell Municipal de Benestar Social	<a href="http://www.bcn.cat/consellbenestarsocial">www.bcn.cat/consellbenestarsocial</a>
41	Premis del Consell Municipal de Benestar Social	<a href="http://www.participaciosocial.com">www.participaciosocial.com</a>
42	Consell LGTBI	<a href="http://www.bcn.cat/consellglhidt">www.bcn.cat/consellglhidt</a>
43	Consell Municipal del Poble Gitano	<a href="http://www.bcn.cat/consellpoblegitano">www.bcn.cat/consellpoblegitano</a>
44	Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva	<a href="http://www.bcn.cat/barcelonainclusiva">www.bcn.cat/barcelonainclusiva</a>
45	Consell Assessor de la Gent Gran	<a href="http://www.bcn.cat/consellgentgran">www.bcn.cat/consellgentgran</a>
46	BCN amiga de la gent gran	<a href="http://www.bcnamigagentgran.es">www.bcnamigagentgran.es</a>
47	Pla d'Inclusió Social de Barcelona	<a href="http://www.bcn.cat/plainclusiosocial">www.bcn.cat/plainclusiosocial</a>

**Organismes autònoms**

48	Institut Municipal de Serveis Socials	<a href="http://www.bcn.cat/serveissocials">www.bcn.cat/serveissocials</a>
49	Llei de suport a l'autonomia personal	<a href="http://www.bcn.cat/lleiautonomiapersonal">www.bcn.cat/lleiautonomiapersonal</a>
50	Institut Municipal de Persones amb Discapacitat	<a href="http://www.bcn.cat/imd">www.bcn.cat/imd</a>
51	Barcelona accessible	<a href="http://www.bcn.cat/accessible">www.bcn.cat/accessible</a>
52	Institut Barcelona Esports	<a href="http://www.bcn.cat/esports">www.bcn.cat/esports</a>
53	Agència de Salut Pública de Barcelona	<a href="http://www.aspb.cat">www.aspb.cat</a>
54	Parlem	<a href="http://parlem.aspb.cat/">http://parlem.aspb.cat/</a>
55	Sortim	<a href="http://www.sortimbcn.cat">www.sortimbcn.cat</a>
56	Consorci de Serveis Socials de Barcelona	<a href="http://www.cssbcn.cat">www.cssbcn.cat</a>



**BCN**

**Memòria 2014**  
**Àrea de Qualitat de Vida,**  
**Igualtat i Esports**