

Carta de Servicios de Derechos de Ciudadanía y Participación

Fecha de aprobación: 15/12/2016

<u>ÍNDICE</u>

MISIÓN	- 2 -
DATOS DE CONTACTO	- 2 -
COMPROMISOS DE CALIDAD	- 3 -
CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	- 3 -
servicios	- 4 -
Apoyo a la corresponsabilidad ciudadana	- 4 -
Divulgación y difusión de la democracia directa	10 -
Apoyo y ayuda a entidades, asociaciones, colectivos y a la ciudadanía en genero 14-	al
Acompañamiento en el ámbito intercultural2	20 -
Ofrecer prevención y atención en situación de violencia machista2	22 -
Servicio de emisión de informes de extranjería2	25 -
Servicio de acogida a inmigrantes y refugiados2	29 -
ANEXOS	36 -
Centros prestadores	36 -
Seguimiento de indicadores y objetivos de gestión	53 -

La Carta de Servicios de **Derechos de Ciudadanía y Participación** está dirigida a la ciudadanía, entidades, profesionales, empresas y organizaciones que tengan interés en conocer aspectos fundamentales de sus objetivos y compromisos y de su actividad en lo referente a la oferta de servicios a la ciudadanía.

La carta de servicios ayuda a que la ciudadanía conozca los servicios que ofrece y gestiona **Derechos de Ciudadanía y Participación**, a la vez que acerca la Administración pública a la ciudadanía:

- √ Facilita el ejercicio de sus derechos y obligaciones.
- ✓ Permite conocer qué pueden exigir y qué obligaciones tienen.
- ✓ Integra la voz ciudadana en la organización. Uno de los puntos fundamentales es que establece canales de comunicación y de participación de la ciudadanía, y de recogida y respuesta a las quejas y sugerencias.
- ✓ Da transparencia a la gestión y permite conocer el grado de compromiso con respecto a la calidad en la prestación de los servicios y su cumplimiento.

MISIÓN

Se trata de coordinar las direcciones de los servicios que fomentan una mayor sinergia y cooperación entre las prácticas propias de la Administración y las surgidas de la sociedad civil.

La misión es satisfacer la exigencia ciudadana de construir políticas públicas de manera más colaborativa, donde participar no significa opinar sobre la política municipal, sino intervenir mediante un diálogo que haga posible la construcción conjunta de las políticas y los servicios que la comunidad necesita.

La misión se centra en tejer puentes de diálogo constantes entre el Ayuntamiento y el exterior, propiciando y facilitando espacios de colaboración, favoreciendo así modelos de gestión, diseño, seguimiento y evaluación de las políticas públicas que refuercen el tejido asociativo y las prácticas comunitarias de los propios territorios, y pone a disposición de la ciudadanía espacios y herramientas para crear y gestionar nuevas formas de servicios públicos.

DATOS DE CONTACTO		
Dirección	Paseo de Sant Joan, 75, 8.ª planta, 08009 Barcelona	
	Ver ubicación <u>aquí</u>	
Teléfono / Fax	932 564 560 / 932 564 561	
Correo electrónico / Web	http://ajuntament.barcelona.cat/ciutadania/ca/	
Atención al público	Se necesita cita previa. Aunque no se atiende al público en general, se pueden solicitar entrevistas concertadas.	

Cómo llegar	Metro: L4 y L5 Verdaguer, L4 Girona, L2 Tetuan
	Autobús: H10, 6, 19, 33, 34, 50, 51, 55

COMPROMISOS DE CALIDAD

- ✓ Incorporar la tecnología como mecanismo para la profundización democrática que acompaña y posibilita la participación, que amplía su alcance y abre nuevos canales, posibilitando así mecanismos de democracia directa.
- ✓ Los mecanismos, las plataformas o los espacios tecnológicos que se ponen a disposición de los procesos de participación están hechos con software libre y auditable, garantizando la no dependencia tecnológica de las infraestructuras digitales que se utilizan, la privacidad de la ciudadanía, la transparencia, la interoperabilidad y la accesibilidad de las infraestructuras digitales con estándares abiertos.
- ✓ Promoción de la protección y defensa de los derechos políticos de la ciudadanía.
- ✓ Atención directa a la ciudadanía en las materias que la afectan en su relación con el Ayuntamiento, en particular, y con el resto de instituciones, en general.
- ✓ Facilitar el acceso a la información municipal y hacer publicidad activa de las políticas y los servicios públicos promovidos por el Ayuntamiento para favorecer la participación ciudadana en su mejora y en el control democrático de la acción de gobierno.
- ✓ Incorporar la presencia activa de la ciudadanía en los procesos de elaboración, ejecución y evaluación de las políticas públicas.
- ✓ Colaborar en la creación de redes comunitarias que faciliten el fortalecimiento de la capacidad ciudadana para ser sujeto activo en los asuntos colectivos.

Indicadores y objetivos generales: Derechos de Ciudadanía y Participación gestiona sus servicios mediante indicadores de actividad basados en el volumen de participación (ciudadanos, entidades, asociaciones, propuestas, iniciativas, dictámenes...), la cantidad de atenciones y tramitaciones, importes económicos y proyectos subvencionados, cesiones, actuaciones a petición de personas con necesidades, etc. Para gestionar la calidad de sus servicios, sus direcciones hacen un seguimiento de medidas de calidad de servicio, tiempo de atención, respuesta, tramitación, publicación o resolución, mínimos esperados de participación, desarrollo de acciones, acogidas, etc.

CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

SUGERENCIAS		
Participación y colaboración		
ciudadana	Procesos de corresponsabilidad ciudadana y de democracia directa.	
	Canales:	
	✓ <u>Telemático:</u> http://ajuntament.barcelona.cat/ciutadania/ca/	
	 ✓ <u>Telemático: http://w110.bcn.cat/portal/site/DretsCivils/</u> ✓ <u>Telemático: http://governobert.bcn.cat/ca/</u> 	
	 ✓ <u>Telemático:</u> plataforma ciudadana <u>https://decidim.barcelona/</u> 	

	✓ <u>Presencial:</u> debates, espacios de diálogo, audiencias ciudadanas
	✓ <u>Telefónico:</u> teléfono del civismo 900 226 226
Quejas,	Procedimiento:
reclamaciones y sugerencias	Entrada: por registro (telemático o presencial). Con acreditación de identidad y control de plazos.
	2. Derivación telemática al ámbito que corresponde.
	3. Si es necesario, pedir aclaraciones en la solicitud, notificar prórroga de plazos, notificar a terceros afectados.
	4. Elevar propuesta de resolución o respuesta.
	5. Comunicación al solicitante a través del canal de comunicación que haya facilitado el interesado.
	Canales:
	 ✓ Presencial: en oficinas OAC. ✓ Telemático: https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/ca/regist re-electronic http://w10.bcn.cat/StpQueixesWEB/prepararFormularioBto B.do?i=c&ambit=tescolta
	Tiempo de respuesta: de tres a cuatro semanas.
Información	Formulario para ejercer el derecho de acceso a la información pública:
complementaria	https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/channel/default html?&stpid=20150001191&style=ciudadano&language=ca

SERVICIOS

Los servicios de Derechos de Ciudadanía y Participación se centran en la democracia activa, la acción comunitaria, los feminismos y LGBTI, el apoyo y la ayuda a entidades y asociaciones, la defensa de los derechos de la ciudadanía y la diversidad (extranjería, inmigrantes y refugiados).

- ✓ Apoyo a la corresponsabilidad ciudadana.
- ✓ Divulgación y difusión de la democracia directa.
- ✓ Apoyo y ayuda a entidades, asociaciones, colectivos y ciudadanía en general.
- ✓ Acompañamiento en el ámbito intercultural.
- ✓ Prevención y atención en situación de violencia machista.
- ✓ Servicio de informes de extranjería.
- ✓ Servicio de acogida a inmigrantes y refugiados.

APOYO A LA CORRESPONSABILIDAD CIUDADANA

$\mathbf{D} \sim \mathbf{c}$	crin	ción	١
ne?		C.IOII	

Apoyo para favorecer la implicación ciudadana en la elaboración de las actuaciones públicas a través del debate y los espacios de encuentro entre ciudadanía y Ayuntamiento para colaborar en el diseño, el seguimiento y la evaluación de las políticas municipales.

La presencia en los espacios de encuentro no se hace con criterios de "representación", sino de "representatividad" de los proyectos sociales impulsados por las organizaciones sociales y de la presencia de aquellos ciudadanos que tienen interés en promover debates e iniciativas concretas.

Utilidad

Mejorar la incidencia real de la ciudadanía en las políticas públicas de la ciudad.

Garantía

Se articula un diálogo y un debate continuado en el tiempo sobre las actuaciones públicas en los órganos de participación que son espacios de cooperación pública ciudadana y de acción conjunta entre instituciones y organizaciones y profesionales.

Normativa reguladora del servicio

Reglamento de Participación Ciudadana (2017):

√ https://bop.diba.cat/scripts/ftpisa.aspx?fnew?bop2017&10/0220
17020132.pdf&1

Derechos y deberes de los usuarios

Derechos: el ejercicio de la soberanía popular, que no se reduce a la elección de los representantes, sino que propicia una ciudadanía activa a través del derecho a la información, el derecho a la participación y el derecho a la iniciativa ciudadana.

Deberes: contribuir activamente al cumplimiento de los objetivos de los espacios y procesos de participación.

Procedimientos de gestión del servicio

- 1. Comunicación del contenido de la participación.
- 2. Formulación de las aportaciones ciudadanas y propuestas de interés general ciudadano.
- 3. Respuesta del Ayuntamiento a las aportaciones y propuestas ciudadanas.
- 4. Emisión de informes participativos.
- 5. Emisión de memorias participativas.

Objetivos de gestión del servicio

✓ Publicitar el 90 % de los informes participativos o memorias participativas de los consejos y procesos participativos antes de 3 meses de su finalización.

MODALIDAD 1: EL CONSEJO DE CIUDAD

Descripción

Órgano de participación en el que están representados los diferentes ámbitos sectoriales y territoriales de la ciudad de Barcelona. Es, por tanto, el órgano de participación con una visión más amplia de la ciudad. Su misión es elaborar dictámenes y asesorar al Ayuntamiento en la definición de las grandes líneas de la política municipal.

Ofrece	Documento. Los dictámenes del Plenario del Consejo de Ciudad	
Coste y forma de pago	0 euros	
Centros prestadores	 ✓ Dirección de Servicios de Democracia Activa y Descentralización 	
Información complementaria	Además de la sesión plenaria del Consejo de Ciudad, que es pública, este órgano de participación cuenta con una comisión permanente y diferentes grupos de trabajo. Ver http://www.conselldeciutat.cat/ca/page.asp?id=4	
Canales de petición	 ✓ Presencial: en la secretaría del Consejo de Ciudad, paseo de Sant Joan, 75, 3.ª planta, 08009 Barcelona ✓ Telefónico: 932 564 564 ✓ Telemático: al correo electrónico conselldeciutat@bcn.cat ✓ Telemático: en las redes sociales y en la web del Consejo de Ciudad 	
Canales de gestión	 ✓ Presencial: en la secretaría del Consejo de Ciudad, paseo de Sant Joan, 75, 3.ª planta, 08009 Barcelona ✓ Telefónico: 932 564 564 ✓ Telemático: al correo electrónico conselldeciutat@bcn.cat ✓ Telemático: en las redes sociales y en la web del Consejo de Ciudad 	
Canales de recepción	 ✓ <u>Telemático:</u> en la <u>web del Consejo de Ciudad</u> (web de publicación de resultados) ✓ <u>Telemático:</u> en las <u>redes sociales</u> 	
Objetivo de gestión	✓ Publicar el 100 % de la información resultante en la web del Consejo de Ciudad antes de 2 meses desde su aprobación.	

MODALIDAD 2: LOS CONSEJOS SECTORIALES

Descripción

Los consejos sectoriales analizan las necesidades de la ciudadanía en su ámbito y en el ámbito del funcionamiento de los servicios propios; el seguimiento y la rendición de cuentas; la propuesta de líneas de análisis y estudios, y el análisis y control de los presupuestos del sector, entre otros.

En definitiva, acompañan en el diseño, la ejecución y la evaluación de la acción municipal en el ámbito que les es propio.

Ofrece

Documento. Los informes participativos del consejo sectorial de que se trate. Las actas de la comisión permanente del consejo sectorial de que se trate. Las actas de los grupos de trabajo del consejo sectorial de que se trate.

Coste y forma de pago

0 euros

Centros prestadores

Dirección de Servicios de Democracia Activa y Descentralización

Información complementaria

Lista de consejos sectoriales:

- ✓ Consejo Municipal de Bienestar Social
- ✓ Consejo Asesor de las Personas Mayores
- ✓ Consejo Municipal del Pueblo Gitano
- ✓ Consejo Municipal de Inmigración
- ✓ Consejo Municipal de Cooperación Internacional
- ✓ Consejo Municipal de Asociaciones
- ✓ Consejo Escolar Municipal de Barcelona
- ✓ Consejo de la Formación Profesional
- ✓ Consejo Municipal de Protección y Defensa de los Animales
- ✓ Consejo Municipal de Consumo
- ✓ Consejo Municipal de Lesbianas, Gais, Transexuales, Bisexuales y Intersexuales
- ✓ Conseio Ciudad y Comercio
- ✓ Consejo Ciudadano por la Sostenibilidad
- ✓ Consejo de la Vivienda Social de Barcelona
- ✓ Consejo de la Cultura de Barcelona
- ✓ Consejo Rector del IMD
- ✓ Consejo de las Mujeres
- ✓ Pacto por la Movilidad
- ✓ Consejo Municipal del Deporte

√ Canales de petición

Presencial: en oficinas OAC

<u>Telefónico:</u> 932 564 564

Telemático: a los siguientes correos electrónicos:

- ✓ Consejo Municipal de Bienestar Social: cmbs@bcn.cat
- ✓ Consejo Asesor de las Personas Mayores: caga@bcn.cat
- ✓ Consejo Municipal del Pueblo Gitano: cmpg@bcn.cat
- ✓ Consejo Municipal de Inmigración: cmi@bcn.cat
- ✓ Consejo Municipal de Cooperación Internacional: cmci@bcn.cat
- ✓ Consejo Municipal de Asociaciones: cmeb@bcn.cat
- ✓ Consejo Escolar Municipal de Barcelona: cemb@bcn.cat
- ✓ <u>Consejo Municipal de Lesbianas, Gais, Transexuales,</u> <u>Bisexuales y Intersexuales: cmlgtbi@bcn.cat</u>
- ✓ Consejo Ciudadano por la Sostenibilidad: ccs@bcn.cat
- ✓ Consejo de la Vivienda Social de Barcelona: chsb@bcn.cat
- ✓ Consejo de Cultura de Barcelona: ccb@bcn.cat
- ✓ Consejo de las Mujeres: conselldones@bcn.catt
- ✓ Pacto por la Movilidad: pmb@bcn.cat

√ Canales de gestión

Presencial: en oficinas OAC

<u>Telefónico:</u> 932 564 564

<u>Telemático</u>: a los siguientes correos electrónicos:

- ✓ Consejo Municipal de Bienestar Social: cmbs@bcn.cat
- ✓ Consejo Asesor de las Personas Mayores: caga@bcn.cat
- ✓ Consejo Municipal del Pueblo Gitano: cmpa@bcn.cat
- ✓ Consejo Municipal de Inmigración: cmi@bcn.cat
- ✓ <u>Consejo Municipal de Cooperación Internacional:</u>
 cmci@bcn.cat
- ✓ Consejo Municipal de Asociaciones: cmeb@bcn.cat
- ✓ <u>Consejo Escolar Municipal de Barcelona</u>: cemb@bcn.cat
- Consejo Municipal de Lesbianas, Gais, Transexuales, Bisexuales y Intersexuales: cmlgtbi@bcn.cat
- ✓ Consejo Ciudadano por la Sostenibilidad: ccs@bcn.cat
- ✓ Consejo de la Vivienda Social de Barcelona: chsb@bcn.cat
- ✓ Consejo de Cultura de Barcelona: ccb@bcn.cat
- ✓ Consejo de las Mujeres: conselldones@bcn.cat
- ✓ Pacto por la Movilidad: pmb@bcn.cat

✓ Canales de recepción

✓ Telemático: en la <u>web del Consejo de Ciudad</u> o en la web propia del consejo sectorial que disponga de ella

Objetivo de gestión

Reducción del tiempo de información de la acción de gobierno municipal a un máximo del 30 % del tiempo total de las sesiones plenarias de los consejos sectoriales para facilitar la participación activa y amplia de la ciudadanía presente.

MODALIDAD 3: PROCESOS PARTICIPATIVOS URBANOS

Descripción

Los procesos participativos son espacios de encuentro entre representantes políticos, técnicos de la Dirección de Servicios de Democracia Activa y Descentralización y la ciudadanía, tanto a título individual como de manera organizada, en los que se comparten diferentes puntos de vista, con el fin de intentar buscar soluciones consensuadas a diferentes retos de la ciudad.

Ofrece

Documento. Está reglamentada la existencia de dos posibles entregables al acabar un proceso participativo:

- ✓ Memoria participativa (en las iniciativas de mayor trascendencia que afecten a la globalidad de un distrito o el conjunto de un barrio).
- ✓ Informe participativo: para proyectos o actuaciones sectoriales o de ámbito inferior al barrio.

Coste y forma de pago

0 euros

Centros prestadores	 Dirección de Servicios de Democracia Activa y Descentralización
Información complementaria	Normas reguladoras de participación ciudadana (audiencia pública de ciudad).
	Normas reguladoras de funcionamiento de los distritos.
Canales de petición	 ✓ <u>Presencial:</u> en <u>oficinas OAC</u> ✓ <u>Presencial:</u> en el consejo de barrio o distrito ✓ <u>Telemático:</u> en la <u>web del Consejo de Ciudad</u> ✓ <u>Telemático:</u> en la <u>web de ciudadanía</u>
Canales de gestión	 ✓ <u>Presencial:</u> en las reuniones informativas que se organicen <u>Telefónico:</u> 932 564 564
Canales de recepción	✓ <u>Presencial:</u> en el acto programado en el territorio o distrito de que se trate
Objetivo de gestión	✓ Obtener una evaluación media de encuesta de satisfacción por encima de 7 sobre 10.

MODALIDAD 4: LAS AUDIENCIAS PÚBLICAS EN LA CIUDAD

Descripción	Es el espacio de participación reservado a proponer temas concretos a debate de interés para la ciudadanía de la ciudad donde puedan intervenir libremente y hablar con el alcalde o alcaldesa o los concejales en quienes deleguen. Las audiencias públicas suelen estar vinculadas a un proceso participativo. La convocatoria de audiencia pública debe hacerse con la difusión, publicidad y antelación necesarias para que todas las personas interesadas puedan participar, y nunca con un periodo inferior a los quince días.
Ofrece	✓ Información/datos. Ser directamente informado por un electo municipal responsable del tema por el que se ha convocado la audiencia pública.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	 ✓ Dirección de Servicios de Democracia Activa y Descentralización
Información complementaria	 Posibles formas de activación: ✓ A petición ciudadana (por el mínimo del 1 % del padrón municipal de personas mayores de 16 años) para temas puntuales y de trascendencia especial. ✓ A petición de un colectivo de jóvenes menores de 16 años vinculados a una institución educativa. ✓ A petición del órgano de participación de máxima representatividad ciudadana: el Consejo de Ciudad.

	✓	A requerimiento del alcalde o alcaldesa en convocatoria de carácter extraordinario, incluyendo la convocatoria de alcaldía para población menor de 16 años.
Canales de petición	√ ✓	Presencial: en oficinas OAC Telemático: mediante atención en línea http://w10.bcn.es/APPS/irsconsultesWeb/continuar.execut ant.do?detall=1948&consulta=1&directo=0&tescolta=1&pa raules=audiencia%20publica
Canales de gestión	√	<u>Telefónico:</u> en el teléfono del ciudadano <u>Telemático:</u> al correo electrónico del ciudadano
Canales de recepción	✓	Presencial: en la Audiencia Pública de Ciudad
Objetivo de gestión	✓	Conseguir asistencias a las audiencias públicas de ciudad que superen las 200 personas en el 50 % de las convocatorias.

DIVULGACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA DEMOCRACIA DIRECTA

Descripción	ciudadanía los mecanismos de democracia directa y facilitar los recursos necesarios para su impulso.					
	En concreto, la publicidad y comunicación de mecanismos como la iniciativa ciudadana, introduciendo mecanismos de discriminación positiva para los colectivos minoritarios, más vulnerables o con menos recursos.					
Utilidad	Profundizar en los mecanismos de democracia directa que permiten al conjunto de la ciudadanía (ya sea de un barrio, de un distrito o de la ciudad) decidir, con carácter vinculante, sobre los problemas que les afecten, potenciando la participación de los colectivos que no tienen espacio en la democracia representativa, como pueden ser niños, adolescentes, jóvenes o barceloneses de origen diverso.					
Garantía	Se crean las condiciones para que los ciudadanos se empoderen y sean sujetos protagonistas a la hora de decidir sobre los temas y problemas que los afectan más directamente.					
	La propia normativa reguladora.					
Normativa	Normas reguladoras de la participación ciudadana, 2002. Ver					
reguladora del servicio	 http://governobert.bcn.cat/sites/default/files/norm_reg_part.pdf, http://governobert.bcn.cat/sites/default/files/normes%20de%20barri.pdf, http://governobert.bcn.cat/sites/default/files/norm_reg_dist.pdf 					
Derechos y deberes de los	Derechos: derecho al ejercicio del sufragio universal para tomar una decisión política, ya sea en relación con un barrio, un distrito o una ciudad.					

usuarios

Deberes: contribuir activamente al cumplimiento de los reglamentos específicos de cada uno de los mecanismos de democracia directa.

Procedimientos de gestión del servicio

- 1. Difusión de los mecanismos de democracia directa, ya sean presenciales o telemáticos, apoyando las demandas ciudadanas que surgen a este respecto en los espacios de participación.
- 2. Recogida o registro de las iniciativas, consultas o plataformas ciudadanas que cuenten con suficiente apoyo por parte de un sector de la ciudadanía a través de medios presenciales o telemáticos.
- 3. Facilitación de los recursos necesarios para su impulso (publicidad y comunicación de las iniciativas ciudadanas).
- 4. Introducción de mecanismos de discriminación positiva para los colectivos minoritarios, más vulnerables o con menos recursos.
- 5. Soporte organizativo y tecnológico.
- 6. Retorno a la ciudadanía (individuos o grupos) de la información o procesos resultantes.
- 7. Evaluación de la gestión del servicio.

Objetivos de gestión del servicio

- ✓ Informar públicamente en canales telemáticos de forma explícita antes de 2 meses en el 95 % de los casos.
- ✓ Dar la primera respuesta a la solicitud desde el Ayuntamiento antes de 3 meses en el 95 % de los casos.

MODALIDAD 1: INICIATIVAS POPULARES

Descripción

Permite a cualquier residente en la ciudad promover acciones o actividades municipales en el ámbito de las competencias municipales. No se incluyen las iniciativas de carácter tributario o de precios públicos y aquellas que han sido objeto de otro proceso participativo con el cumplimiento de todas sus fases.

Ofrece

Documento. En caso de aceptación de la iniciativa ciudadana: el acuerdo del plenario del consejo municipal. En caso de no admisión de la iniciativa ciudadana: un escrito motivado que justifique la negativa.

Coste y forma de pago

0 euros

Centros prestadores

 Dirección de Servicios de Democracia Activa y Descentralización

Información complementaria

La iniciativa ciudadana se sometería a información pública a través de los medios habituales durante 30 días. Una vez pasado el trámite de exposición pública, la iniciativa se someterá a consideración del órgano pertinente para que examine su contenido. Si el órgano pertinente dictamina

aceptación favorable, la iniciativa se presentará al plenario del consejo municipal, si procede, para su aprobación.

,		
Canales de petición	✓	<u>Presencial:</u> en el registro de las <u>oficinas OAC</u> del Ayuntamiento de Barcelona
	✓	<u>Correo postal:</u> en el registro de las <u>oficinas OAC</u> del
	✓	Totomanco:
	✓	http://www.bcn.cat, donde se podrá obtener la solicitud Telemático: mediante el registro de la sede electrónica
Canales de gestión	✓	Correo postal: entre la ciudadanía (individual o representante de la ciudadanía colectiva) y la Dirección de Servicios de Democracia Activa y Descentralización (paseo de Sant Joan, 75, 3.ª planta, 08009 Barcelona) Telemático: por correo electrónico entre la ciudadanía (individual o representante de la ciudadanía colectiva) y participació@bcn.cat
Canales de recepción	✓	<u>Telemático:</u> el proceso de recepción se haría público en la web municipal de la ciudad http://www.bcn.cat
Objetivo de gestión	✓	Informar públicamente en canales telemáticos de forma explícita antes de 2 meses en el 95 % de los casos.

MODALIDAD 2: CONSULTAS

Descripción	Pueden ser objeto de consulta los asuntos de competencia municipal que tengan carácter local y, además, que sean de especial importancia para los intereses de los vecinos, excepto los relativos a las finanzas locales. El mínimo necesario de participación sobre el censo dirigido para que la consulta sea tomada en consideración actualmente está en el 50 % (en fase de revisión).
Ofrece	Documento. Actividad. Convocatoria de consulta. Realización de consulta.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	 ✓ Dirección de Servicios de Democracia Activa y Descentralización
Información complementaria	Cuando la consulta sea consecuencia de una iniciativa ciudadana, se le puede aplicar el mismo reglamento que afecta a la iniciativa. El objeto de la consulta no puede ser contrario al ordenamiento jurídico español o catalán.

Canales de petición	✓ ✓ ✓	Presencial: en el registro de las oficinas OAC del Ayuntamiento de Barcelona Correo postal: en el registro de las oficinas OAC del Ayuntamiento de Barcelona Telemático: a través de la web de la ciudad http://www.bcn.cat, donde se podrá obtener la solicitud Telemático: mediante el registro de la sede electrónica	
Canales de gestión	✓	Correo postal: entre la ciudadanía (individual o representante de la ciudadanía colectiva) y la Dirección de Servicios de Democracia Activa y Descentralización (paseo de Sant Joan, 75, 3.ª planta, 08009 Barcelona)	
Canales de recepción	✓	Telemático: el proceso de recepción se haría público en la web municipal de la ciudad http://www.bcn.cat	
Objetivo de gestión	✓	Dar la primera respuesta a la solicitud desde el Ayuntamiento antes de 3 meses en el 95 % de los casos.	

MODALIDAD 3: PLATAFORMA DIGITAL DECIDIM.BARCELONA

Descripción	decidim.barcelona es la plataforma de participación digital del Ayuntamiento de Barcelona en código abierto y elaborada con software libre.
	Tiene por objetivo ser un espacio de referencia para construir una ciudad democrática, abierta y transparente que potencie la participación de la ciudadanía en la construcción y definición de las políticas de la ciudad.
Ofrece	Información/datos. Actividad. Espacio electrónico para debatir, comentar y apoyar propuestas, para la edición digital de dichas propuestas y para hacer aportaciones con garantía de trazabilidad de las propuestas aportadas.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	 ✓ Dirección de Servicios de Democracia Activa y Descentralización
Información complementaria	La plataforma inicia su actividad en el 2016.
Canales de petición	 ✓ <u>Telemático</u>: en la dirección web https://decidim.barcelona
Canales de gestión	✓ Telemático: en la dirección web
	https://decidim.barcelona

✓ Número de residentes en Barcelona registrados en la plataforma superior a 20.000.

APOYO Y AYUDA A ENTIDADES, ASOCIACIONES, COLECTIVOS Y A LA CIUDADANÍA EN GENERAL

Descripción	Se prioriza el apoyo a los barrios como espacios de identidad y convivencia y se articulan las diferentes realidades asociativas y prácticas participativas y de capacidad de movilización de los barrios en una gran variedad de realidades, necesidades, experiencias, etc. Se ofrece apoyo y colaboración a movimientos ciudadanos
	que tengan como eje la participación colectiva, otorgando ayudas y recursos económicos a las entidades y asociaciones de la ciudad para el desarrollo de su labor.
	Asimismo, se potencia el tejido asociativo y se desarrollan fórmulas para la gestión de los programas sectoriales o equipamientos que permiten modelos de gestión comunitaria, incluyendo también formas de cogestión.
Utilidad	Facilitar las expresiones de la ciudadanía que muestran una clara voluntad de hacer, de construir y de gestionar servicios comunitarios y servicios públicos.
	Mejorar el funcionamiento democrático de las asociaciones y mejorar la calidad democrática de las prácticas organizativas de la ciudad.
Garantía	La contribución del servicio a potenciar un asociacionismo de base amplia, de funcionamiento democrático y en red, destacando y facilitando los procesos de asociacionismo y de autoorganización.
	El acompañamiento a quienes quieren dar un paso más en el paradigma de la participación, sustituyendo las demandas en el Ayuntamiento y la participación en el debate público por la demanda de espacios y herramientas con el fin de poder diseñar y gestionar los propios servicios.
Normativa reguladora del servicio	Reglamento de Participación Ciudadana (2017): https://bop.diba.cat/scripts/ftpisa.aspx?fnew?bop2017&10/0220 17020132.pdf&1
	Plan de apoyo al asociacionismo: http://www.cmab.cat/web/files/document_811429371099.pdf
	Modelo de bases de la gestión cívica de los equipamientos para actividades y servicios municipales (BOP, 23 de abril de 2015): https://bop.diba.cat/scripts/ftpisa.aspx?fnew?bop2015&04/022015011084.pdf&1
	Normativa general reguladora de las subvenciones municipales: https://www.icab.cat/files/242-238423-

DOCUMENTO/consellmunicipal.pdf

Derechos y deberes de los usuarios

En el caso de la gestión cívica de iniciativa institucional:

Derechos: derecho a gestionar equipamientos públicos municipales, según regula el documento de bases de la gestión cívica.

Deberes: formalizar la gestión cívica de acuerdo con los procedimientos que se derivan de la normativa citada anteriormente.

En el caso de las subvenciones:

Derechos: derecho a contribuir a la convocatoria de subvenciones municipales atendiendo a las bases reguladoras generales y específicas que se publican anualmente.

Deberes: los solicitantes deben presentar, durante el plazo de presentación de las solicitudes establecido en la convocatoria, los documentos básicos 1 y 2 debidamente cumplimentados y firmados, correspondiendo cada solicitud a un solo proyecto con un único código de modalidad (ámbito temático, programa específico y ámbito territorial) al que se quiere contribuir.

Los solicitantes aceptan la realización de las comunicaciones previstas en la convocatoria por parte de la Administración, al correo electrónico que necesariamente deben indicar.

Procedimientos de gestión del servicio

En el caso de las subvenciones municipales:

- 1. Publicación y comunicación de la convocatoria de subvenciones.
- 2. Recepción de solicitudes de subvención.
- 3. Análisis y evaluación de las propuestas y proyectos.
- 4. Solicitud de información adicional y propuesta de resolución.
- 5. Publicación provisional de la resolución.
- 6. Periodo de alegaciones.
- 7. Publicación definitiva.

En el caso de la gestión cívica de iniciativa institucional (por concurrencia pública):

- 1. Publicación de la convocatoria y bases aplicables en el Boletín Oficial de la Provincia (BOP) y otros medios de difusión municipal.
- 2. Presentación de propuestas por parte de las entidades junto con la documentación que acredite su idoneidad.
- 3. Periodo de información pública.
- 4. La Comisión de Valoración toma una decisión motivada y siguiendo los criterios fijados en las bases de la entidad seleccionada.
- 5. Formalización del convenio de colaboración entre el órgano municipal competente y la entidad.
- 6. Aceptación por parte de la entidad de la prohibición de ceder o transmitir la condición de gestor cívico, duración y

mantenimiento y conservación de las instalaciones o inmuebles municipales.

- 7. Fijación de régimen económico, indicadores y control de gestión.
- 8. Designación de los canales de participación.
- 9. Concreción del régimen de gestión de las instalaciones auxiliares o complementarias.
- 10. Concreción de las causas de extinción del convenio.

Objetivos de gestión del servicio

✓ Garantizar el número de redes comunitarias en un mínimo del 85 % de los barrios de la ciudad donde se desarrollen actividades relacionadas con estas.

MODALIDAD 1: SUBVENCIONES A PROYECTOS DE CIUDADANÍA

Descripción

El Ayuntamiento valora y reconoce los proyectos que se llevan a cabo desde la ciudadanía activa y organizada, y por ello facilita los medios necesarios a las coordinadoras de las entidades y asociaciones.

Se promueven acuerdos de colaboración con asociaciones ciudadanas, mediante las que se ayudará, si es legalmente apropiado, a facilitar el apoyo económico a programas y proyectos específicos de estas asociaciones, siempre que su contenido sea de interés para la comunidad y el barrio donde se desarrollan.

Ofrece	Económico. Apoyo económico.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ Derechos de Ciudadanía y Participación
Información complementaria	Hay que estar inscrito en el Fichero General de Entidades (https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/channel/default.html?&stpid=19980000212&style=ciudadano).
Canales de petición	 ✓ Presencial: con los técnicos de los centros prestadores ✓ Presencial: en el registro de las oficinas OAC del Ayuntamiento de Barcelona ✓ Telemático: en la sede electrónica de la web de la ciudad http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions
Canales de gestión	 ✓ <u>Telemático:</u> por correo electrónico a <u>esuport subvencions@bcn.cat</u> y a la cuenta del solicitante ✓ <u>Correo postal:</u> C/ Avinyó, 32, 1.º, 08002 Barcelona, y a la dirección del solicitante

Can	ales	de
rece	pció	ón

- ✓ Telefónico: SMS al teléfono del solicitante
- ✓ <u>Telemático:</u> por correo electrónico a la cuenta del solicitante
- ✓ Correo postal: a la dirección del solicitante
- ✓ Telemático: en la web http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions

Objetivo de gestión

Resolver provisionalmente e informar a los solicitantes antes de 4 meses.

MODALIDAD 2: CESIÓN DE ESPACIOS PARA INTERÉS PÚBLICO

Descripción	Facilita espacios e infraestructuras con la finalidad de favorecer el desarrollo de usos y actividades de interés público y la implicación de la sociedad civil en la regeneración y dinamización del tejido urbano.
Ofrece	Instalación. Recursos materiales. Un terreno, un edificio, salones de actos, salas polivalentes, salas de reuniones, patios, etc., en función del centro y del reglamento.
Coste y forma de pago	Depende del entregable del que se trate y del espacio del que se trate. Ver http://lloguerespais.bcn.cat/ca/preus . Según contrato de cesión de uso.
Centros prestadores	 ✓ Torre Jussana Centro de Servicios a las Asociaciones ✓ Dirección de Servicios de Acción Comunitaria
Información complementaria	En el caso del Plan BUITS, la cesión de los terrenos y, por tanto, el desarrollo de los proyectos seleccionados, tendrán una duración de un año, prorrogable anualmente y hasta un máximo de tres años más. El Ayuntamiento asumirá el gasto asociado a las labores de adecuación de los terrenos y de instalación de servicios que sean necesarias para la puesta en funcionamiento de los proyectos antes de hacer efectiva la cesión de los terrenos.
Canales de petición	 Presencial: en el registro de las oficinas OAC del Ayuntamiento de Barcelona Telemático: en la sede electrónica de la web de la ciudad, https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/channel/default.html?&stpid=20030000880&style=ciudadano
Canales de gestión	 ✓ <u>Telemático:</u> al correo electrónico del equipamiento o centro donde se contrate una cesión de uso de espacio público ✓ <u>Correo postal:</u> del equipamiento o centro donde se contrate una cesión de uso de espacio público
Canales de recepción	✓ <u>Presencial:</u> en el equipamiento o centro donde se contrate una cesión de uso de espacio público

✓ Dar la primera respuesta a la solicitud desde el Ayuntamiento antes de 3 meses en el 95 % de los casos.

MODALIDAD 3: CESIÓN DE ESPACIOS DE GESTIÓN CÍVICA

Descripción	De acuerdo con el artículo 34 de la Carta Municipal de Barcelona y con el artículo 12 de las Normas reguladoras de participación ciudadana, la gestión cívica es un instrumento de participación ciudadana por el que se atribuye a una entidad sin ánimo de lucro la gestión de actividades, equipamientos y servicios municipales, susceptibles de gestión indirecta, con el objetivo, entre otros, de fomentar la participación ciudadana en iniciativas de interés público.
Ofrece	Instalaciones. Recursos materiales. Recursos de uso y de alquiler de espacios, materiales.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ Torre Jussana Centro de Servicios a las Asociaciones
Información complementaria	Las características de la gestión cívica son las siguientes: 1. Carácter no oneroso, que significa que no se prevé el concepto de retribución por la gestión, ya que todos los beneficios se tienen que reinvertir en el espacio y en su proyecto.
	2. Solo pueden estar sujetas a la gestión cívica las entidades, asociaciones y organizaciones sin ánimo de lucro arraigadas al territorio.
Canales de petición	 ✓ <u>Presencial:</u> en el registro de las <u>oficinas OAC</u> del Ayuntamiento de Barcelona ✓ <u>Presencial:</u> en el órgano municipal que corresponda, según el tipo de espacio
Canales de gestión	 ✓ <u>Telemático:</u> al correo <u>participacio@bcn.cat</u> ✓ <u>Presencial:</u> en el órgano municipal que corresponda, según el tipo de espacio
Canales de recepción	✓ <u>Presencial:</u> en la sede municipal decidida
Objetivo de gestión	✓ Obtener una evaluación media de la encuesta de satisfacción a los usuarios de los espacios de gestión cívica superior a 7 sobre 10.

MODALIDAD 4: ASESORAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO A LA ACCIÓN COMUNITARIA

Descripción	Asesoramiento y soporte técnico a acciones o proyectos vecinales que fomenten la convivencia y la solidaridad, que estimulen el trabajo conjunto y la cooperación entre los diferentes agentes y el territorio.
Ofrece	Información/Datos. Documento. Recursos materiales. Información y datos en forma de documentos, y otros recursos materiales.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	 Torre Jussana Centro de Servicios a las Asociaciones Dirección de Servicios de Acción Comunitaria
Información complementaria	Se potencia el cumplimiento y la difusión del Código ético de las asociaciones y se vela por ello.
Canales de petición	 ✓ <u>Telemático:</u> por correo electrónico al técnico referente del Dpto. de Acción Comunitaria (<u>acciocomunitaria@bcn.cat</u>) ✓ <u>Correo postal:</u> a la Dirección de Acción Comunitaria, paseo de Sant Joan, 75, 6.º planta, 08009 Barcelona
Canales de gestión	 ✓ <u>Telemático:</u> por correo electrónico al técnico referente del Dpto. de Acción Comunitaria (<u>acciocomunitaria@bcn.cat</u>), y en la cuenta del solicitante ✓ <u>Telefónico:</u> en los teléfonos 932 564 593, 932 564 566, 932 564 565 y en el del solicitante
Canales de recepción	 Presencial: en la sede de la entidad o asociación, en el barrio, en los equipamientos del entorno, etc.
Objetivo de gestión	✓ Dar respuesta antes de 30 días en el 90 % de casos.

MODALIDAD 5: WEB DE LA RED DE CASALES DE BARRIO EN LA CIUDAD

Descripción	Medio de comunicación y diálogo entre vecinos, usuarios y el barrio en general. Transmite los valores esenciales de los casales de barrio y, además, la web facilita la participación del vecindario en proyectos comunitarios del barrio.
Ofrece	Información/Datos. Información y publicaciones audiovisuales. Acceso a cesión de espacios y a actividades diversas como la participación en proyectos de voluntariado.
Coste y forma de	0 euros

pago

Centros prestadores	 ✓ Los casales de barrio de distrito. Ver <u>http://www.bcn.cat/casalsdebarri/ca/onsom.html</u>
Información complementaria	Promueve y facilita la posibilidad de dedicar tiempo libre y colaborar en la creación y construcción de proyectos comunitarios para los barrios.
Canales de petición	✓ <u>Telemático:</u> en el web http://ajuntament.barcelona.cat/casalsdebarri/
Canales de gestión	✓ <u>Telemático:</u> en el web http://ajuntament.barcelona.cat/casalsdebarri/
Canales de recepción	✓ <u>Telemático:</u> en el web http://ajuntament.barcelona.cat/casalsdebarri/
Objetivo de gestión	✓ El 80 % de la actividad realizada en la red de casales de barrio estará publicada en la web.

ACOMPAÑAMIENTO EN EL ÁMBITO INTERCULTURAL.

Descripción	Acompañamiento en la creación de nuevos proyectos con enfoque intercultural, aportando recursos técnicos, económicos y comunicativos del Programa Barcelona Interculturalidad, según las especificidades de los territorios.
Utilidad	Actividades antirrumores para población de diferentes tramos de edad.
	Formación dirigida a profesionales de entidades de la ciudad.
Garantía	Trabajo colaborativo con entidades y asociaciones para acciones de sensibilización desde la proximidad, así como impulso de sinergias con los diferentes medios de comunicación para alcanzar un tratamiento más positivo de la diversidad cultural.
	Promoción de la actividad asociativa facilitando a las más de 40 entidades del CMIB sus proyectos mediante la difusión de dichos proyectos y el fomento de las redes asociativas.
Ofrece	Información/Datos. Documento. Recursos materiales. Información y datos en forma de documentos, y otros recursos materiales.
Coste y forma de pago	0 euros
Normativa reguladora del	✓ Ver http://www.bcn.cat/novaciutadania/arees/ca/consell-mun

servicio	icipal/plans.html
Derechos y deberes de los usuarios	✓ Ver http://www.bcn.cat/novaciutadania/pdf/ca/participacio/plans/ProcedimentIncorporacioEntitatsCMIB.pdf
Procedimientos de gestión del servicio	1. Primera entrevista con la entidad solicitante para la definición objeto de la consulta y ajuste al servicio.
	 Acompañamiento en la búsqueda de la solución más adecuada.
	 Participación de la entidad en actividades dinamizadoras más apropiadas.
	4. Evaluación del proceso y, si es necesario, redefinición para el futuro.
	5. Integración en la red de asociaciones y entidades interculturales.
Centros prestadores	 Dirección de Servicios de Derechos de la Ciudadanía y Diversidad Oficina de Asuntos Religiosos (OAR) Oficina para la No Discriminación (OND) Espacio Avinyó Lengua y Cultura
Información complementaria	El Consejo Municipal de Inmigración (CMIB) nace el año 1997 a partir de 16 entidades. Durante estos años su actividad ha sido intensa: documentos, talleres y debates, organización de actividades como el Encuentro Intercultural o, más recientemente, el Día del Migrante, recomendaciones a los diferentes planes de actuación municipal y un largo etcétera. Actualmente, el Consejo Municipal de Inmigración está formado por más de 40 entidades.
	Ver <u>www.Barcelona.cat/dretsidiversitat</u>
Canales de petición	 Presencial: en los centros prestadores Telemático: al correo electrónico de Servicios de Ciudadanía e Inmigración, paseo de Sant Joan, 75, 2.ª planta, 08009 Barcelona
Canales de gestión	 ✓ Presencial: en los centros prestadores ✓ Telemático: al correo electrónico dretsciutadania@bcn.cat, y a la cuenta del solicitante ✓ Telefónico: en el 932 562 175 y en el teléfono del solicitante
Canales de recepción	✓ <u>Presencial:</u> en los centros prestadores
Objetivos de gestión del servicio	✓ Publicar el 100 % de la información resultante en la web del Consejo de Inimigración antes de un mes desde su aprobación.

OFRECER PREVENCIÓN Y ATENCIÓN EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA MACHISTA

Descripción	Prevención, asesoramiento y sensibilización de las situaciones de violencia machista. Atención, apoyo y acogida específica a víctimas de situaciones de violencia machista.
Utilidad	Actividades de sensibilización, información y asesoramiento a la población en general, y de atención y acogida específicos a víctimas de situaciones de violencia machista (mujeres, niños y adolescentes y personas de su entorno próximo directamente afectadas por esta violencia).
	Atención y tratamiento a los hombres que ejercen violencia y quieren cambiar sus conductas.
Garantía	El municipio ofrece una proximidad al conocimiento de las dinámicas sociales y territoriales, que, junto con el conocimiento de las redes de servicios públicos de atención, posibilita una intervención más directa y eficiente.
Normativa reguladora del servicio	 https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2004-21760 http://dogc.gencat.cat/ca/pdogc_canals_interns/pdogc_resultats_fitxa/?documentId=491383&language=ca_ES&action=fitxa http://www.parlament.cat/document/nom/TL115.pdf http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=415692
Procedimientos de gestión del servicio	En situación ordinaria: la persona usuaria debe pedir cita por teléfono, por correo electrónico o de manera presencial en uno de los centros prestadores del servicio.
	En situación de urgencia: la persona usuaria puede acudir presencialmente al SARA. En el caso de necesitar el servicio en un horario en el que el SARA esté cerrado, la persona usuaria puede solicitar atención al Centro de Urgencias y Emergencias Sociales de Barcelona (CUESB), C/Llacuna, 25 (Metro L4 parada Llacuna y Poblenou; autobús 6, 26, 36, H14, V27, N6 y N8), o al teléfono 900 703 030
Objetivos de gestión del servicio	 ✓ Asegurar que cualquier mujer en situación de violencia machista que vaya al SARA tenga una primera visita antes de 7 días laborables. ✓ En situaciones de urgencia se atenderá antes de 4 horas en el SARA.

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

Descripción Actividades de inform

Actividades de información, sensibilización, formación y asesoramiento de prevención de la violencia machista

territorializadas en los diferentes distritos de la ciudad.

Ofrece	Información/datos. Orientación.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	 ✓ Puntos de Información y Atención a las Mujeres de L'Eixample (PIAM) ✓ Puntos de Información y Atención a las Mujeres de Horta-Guinardó (PIAM) ✓ Puntos de Información y Atención a las Mujeres de Nou Barris (PIAM) ✓ Puntos de Información y Atención a las Mujeres de Ciutat Vella (PIAM) ✓ Puntos de Información y Atención a las Mujeres de Sant Andreu (PIAM) ✓ Puntos de Información y Atención a las Mujeres de Gràcia (PIAM) ✓ Puntos de Información y Atención a las Mujeres de Les Corts (PIAM) ✓ Puntos de Información y Atención a las Mujeres de Nou Barris Zona Nord (PIAM) ✓ Puntos de Información y Atención a las Mujeres de Sant Martí (PIAM) ✓ Puntos de Información y Atención a las Mujeres de Sant Martí (PIAM) ✓ Puntos de Información y Atención a las Mujeres de Sarrià-Sant Gervasi (PIAM) ✓ Servicio de Atención, Recuperación y Acogida (SARA)
	Ver Puntos de Información y Atención a las Mujeres (PIAM)
Canales de petición	 ✓ <u>Presencial:</u> en los centros prestadores ✓ <u>Telemático:</u> a los correos electrónicos de los centros prestadores ✓ <u>Telefónico:</u> a los teléfonos de los centros prestadores o al 900 900 120
Canales de gestión	 ✓ <u>Presencial:</u> en los centros prestadores ✓ <u>Telemático:</u> a los correos electrónicos de los centros prestadores, y de quien hace la solicitud ✓ <u>Telefónico:</u> a los teléfonos de los centros prestadores, y de quien hace la solicitud
Canales de recepción	✓ <u>Presencial:</u> en los centros prestadores
Objetivo de gestión	✓ Facilitar información y asesoramiento en temas de violencia machista, en los PIAM y el SARA, antes de cinco días laborables, en el 90% de los casos.

MODALIDAD 2: ACOGIDA A VÍCTIMAS DE SITUACIONES DE VIOLENCIA MACHISTA QUE LO REQUIERAN

DescripciónAtención y tratamiento psicológico a mujeres e hijos que han sufrido situaciones de violencia machista, seguimiento de los casos y acompañamiento en las actuaciones judiciales. Acogida en las situaciones de precariedad o riesgo. Se ofrece

la acogida en el Centro de Acogida	de Urgencia por
Violencia Machista.	

Ofrece	Atención. Orientación. Acompañamiento personal. Instalaciones. Atención y protección personalizada.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	 Servicio de Atención, Recuperación y Acogida (SARA) Centro Municipal de Acogida de Urgencia por violencia machista (CMAU-VM)
Información complementaria	Si no hubiera plazas disponibles en los recursos de acogida de urgencia i larga estancia, se buscará alojamiento temporal hasta que pueda realizarse el ingreso en una plaza con profesionales disponibles 24 horas.
Canales de gestión	 ✓ <u>Presencial:</u> en los centros prestadores ✓ <u>Telemático:</u> a los correos electrónicos de los centros prestadores, y de quien hace la solicitud ✓ <u>Telefónico:</u> a los teléfonos de los centros prestadores, y de quien hace la solicitud
Canales de recepción	✓ <u>Presencial:</u> en los centros prestadores
Objetivo de gestión	✓ Dar acogida al 100 % de los casos que se presenten cuando el nivel de riesgo indique la necesidad de hacerlo

MODALIDAD 3: ATENCIÓN A HOMBRES PARA LA PROMOCIÓN DE RELACIONES NO VIOLENTAS

Descripción	Servicio de información, asesoramiento y tratamiento dirigido a hombres que quieren cambiar su manera de relacionarse, alejándose de las conductas violentas.
Ofrece	Atención. Acompañamiento personal. Atención y tratamiento personalizado.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	 ✓ Servicio de Atención a Hombres para la promoción de relaciones no violentas (SAH)
Canales de petición	 ✓ <u>Presencial:</u> en los centros prestadores ✓ <u>Telemático:</u> a los correos electrónicos de los centros prestadores ✓ <u>Telefónico:</u> a los teléfonos de los centros prestadores

Canales de gestión	✓ ✓	Presencial: en los centros prestadores Telemático: a los correos electrónicos de los centros prestadores, y de quién hace la solicitud Telefónico: a los teléfonos de los centros prestadores, y de quien hace la solicitud
Canales de recepción	✓	Presencial: en los centros prestadores
Objetivo de gestión	✓	Atender al 100 % de los hombres que acudan al servicio de forma inmediata, en el 90% de los caos

SERVICIO DE EMISIÓN DE INFORMES DE EXTRANJERÍA

Descripción	Se trata del servicio de propuestas de emisión de informes para dos procedimientos de extranjería: la reagrupación familiar y la renovación en virtud de la reagrupación familiar y la obtención de permiso de residencia por circunstancias excepcionales a personas en situación irregular que cumplen ciertos requisitos.	
Utilidad	Conseguir la reagrupación familiar de las personas que quieren iniciar este procedimiento y la renovación.	
	Conseguir la regularización a personas en situación irregular a través del informe de arraigo social.	
Garantía	Dar respuesta a todas las instancias de los procedimientos de informes de extranjería de forma gratuita.	
Normativa reguladora del servicio	 ✓ Real decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por Ley orgánica 2/2009. http://www.interior.gob.es/web/servicios-alciudadano/normativa/reales-decretos/real-decreto-557-2011-de-20-de-abril ✓ Instrucción DGI/BSF/1/2014 por la que se establecen los criterios generales para la elaboración de los informes de extranjería competencia de la Generalitat de Catalunya. http://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits tematics/immigracio/informes-destrangeria/ 	
Derechos y deberes de los usugrios	Derechos: obtener el informe correspondiente. Deberes: cumplir los requisitos legales para obtenerlo.	
Procedimientos de gestión del servicio	 Informes de adecuación de vivienda Presentación de la petición. 1.1 En caso de documentación completa, se puede proceder al paso 2. 1.2 En caso de falta de documentación, se le reclamará 	

telefónicamente, en caso de no poder contactar por dicho medio, se hará por correo electrónico y carta certificada.

- 2. Visita al domicilio. Comprobación de las condiciones de la vivienda.
- 3. Comprobación de los requisitos.
- 4. Emisión de la propuesta.
- 5. Tramitación en la Generalitat de Catalunya mediante EACAT.

Informes de arraigo social

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

Objetivos de gestión del servicio

- ✓ Tramitar a la Generalitat la propuesta de informe de vivienda en 30 días, desde que el expediente tiene la documentación completa, en un 80% de los casos.
- ✓ Tramitar a la Generalitat la propuesta de informe de arraigo social en 20 días laborables, desde que el expediente tiene la documentación completa, en un 90% de los casos.

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

Descripción

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

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

Este informe acredita que el inmigrante reagrupante dispone de una vivienda de características y amplitud consideradas normales por los ciudadanos españoles de la zona de residencia del reagrupante.

Ofrece

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

Coste y forma de pago

Tasa Generalitat de Catalunya.

- ✓ Informe de adecuación de vivienda para la reagrupación familiar: 38,22 euros.
- ✓ Informe de adecuación de viviendas para la renovación de residencia por reagrupación familiar: 38,22 euros.

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

- ✓ El abono de las tasas de la Generalitat de Catalunya para la emisión y notificación de informes de extranjería solo se podrá realizar a través de la Oficina Virtual de Trámites (OVT) de la Generalitat de Catalunya.
- ✓ Para acceder a las cartas de pago de las tasas, los interesados deben acceder a la web http://web.gencat.cat/ca/tramits/, escoger en el buscador las tasas correspondientes de los trámites de EXTRANJERÍA y generar la carta de pago.
- ✓ Quienes no dispongan de ordenador o aquellos a los que suponga una dificultad obtener la carta de pago a través del OVT, se pueden dirigir a las <u>oficinas de bienestar social y</u> familia para obtener la expedición de la carta de pago.

El pago de la tasa se podrá realizar de dos formas:

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

Centros prestadores

Dirección de Atención y Acogida a Inmigrantes

Información complementaria

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

Las condiciones mínimas de habitabilidad de las viviendas están reguladas en el <u>Decreto 141/2012</u> (DOGC de 2 de noviembre de 2012).

Canales de petición

✓ <u>Presencial:</u> en <u>oficinas OAC</u> del Ayuntamiento de Barcelona

Canales de gestión

Presencial: una vez se recibe la instancia, el órgano gestor se comunica con el solicitante y lleva a cabo una inspección de las condiciones de la vivienda, comprobando las habitaciones, medidas, etc. El back office

		de la dirección comprueba que los requisitos del solicitante se ajusten a la ley (empadronamiento). La propuesta de informe se traslada a la Generalitat mediante EACAT.
Canales de recepción	✓	Otras administraciones: el solicitante recibirá una comunicación de la Generalitat para recoger el informe
Objetivo de gestión	✓	Tramitar a la Generalitat la propuesta en 30 días, desde que el expediente tiene la documentación completa, en un 80% de los casos.

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

Descripción	 Informe necesario para solicitar una autorización de residencia temporal por arraigo, cuando la persona extranjera no tiene vínculos familiares o, en caso de existir, no los puede demostrar. Se hace constar en el informe: ✓ El tiempo de permanencia del interesado en el Estado español. ✓ Los medios de vida con los que cuente. ✓ Su grado de conocimiento de las lenguas de uso. ✓ La inserción en las redes sociales de su entorno. ✓ Los programas de inserción sociolaboral de instituciones públicas o privadas en los que haya participado. ✓ Otras situaciones que puedan determinar su grado de arraigo.
Ofrece	Documento. Propuesta de informe de arraigo social que se envía a la Generalitat
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	 ✓ Dirección de Atención y Acogida a Inmigrantes ✓ Punto de Información y de Arraigo (PIA)
Canales de petición	 ✓ <u>Presencial:</u> en <u>oficinas OAC</u> del Ayuntamiento de Barcelona
Canales de gestión	 ✓ <u>Presencial:</u> entrevista social en el Punto de Arraigo ✓ <u>Telefónico:</u> la cita se convoca por teléfono
Canales de recepción	✓ <u>Otras administraciones:</u> el solicitante recibirá una comunicación de la Generalitat para recoger el informe
Objetivo de gestión	✓ Tramitar en la Generalitat la propuesta de informe en 20 días laborables, desde que el expediente tiene la documentación completa, en un 90% de los casos.

SERVICIO DE ACOGIDA A INMIGRANTES Y REFUGIADOS.

Descripción	Se trata del conjunto de los servicios que facilitan información y acompañamiento a inmigrados y refugiados de reciente llegada sobre cómo acceder a los servicios básicos de la ciudad (salud, educación, lengua, servicios municipales) y ofrecen información útil y práctica sobre el funcionamiento de la ciudad, y especialmente sobre el estatus jurídico de residencia y los procesos de reagrupación familiar. Un principio que guía la acción de este servicio es el de facilitar la acogida desde el primer momento, cuanto antes mejor, con el fin de evitar posibles bolsas de exclusión social y segregación. Por este
	motivo, todos los servicios de este macroservicio también incluyen a las personas en situación irregular.
Utilidad	Conocer cómo funciona Barcelona, conseguir acceso al empadronamiento, una seguridad jurídica en relación con la situación de residencia en España, conseguir información sobre cursos de lengua gratuitos, acceso a la salud, servicios municipales, acceso a la educación, en definitiva, poder convertirse en un ciudadano de pleno derecho y poder actuar con plena autonomía y en igualdad de condiciones que el resto de residentes en la ciudad de Barcelona.
Garantía	La Ley de acogida de Cataluña ampara a la Administración local como proveedora de los servicios de primera acogida. El SAIER es el equipamiento pionero en todo el Estado español y ha sido reconocido internacionalmente como un equipamiento-ventana único en el que se proveen diferentes servicios de acogida, pero, en especial, información jurídica gratuita.
Normativa reguladora del servicio	 ✓ Ley de acogida de las personas inmigradas y de las regresadas a Cataluña. ✓ Decreto 150/2014, de 18 de noviembre, de los servicios de acogida de las personas inmigradas y de las regresadas a Cataluña.
Derechos y deberes de los usuarios	Derechos: obtener información sobre acogida y servicios ofrecidos en el SAIER y acompañamiento en el proceso de reagrupación familiar.
	Deberes: esforzarse en el proceso de adaptación en la nueva sociedad de acogida (conocimiento de Barcelona, Cataluña, respecto al sistema normativo, social, etc.).
Procedimientos de gestión del	Presentación de la petición presencial en la OAC o en el SAIER, o por correo electrónico en el caso del SOAPI.
servicio	En el caso del programa de reagrupación familiar, el Ayuntamiento se pone en contacto con el potencial beneficiario.
Objetivos de gestión del servicio	 ✓ Dar respuesta a todas las peticiones dirigidas al SOAPI. ✓ Dar respuesta a todas las peticiones en menos de 15 días. ✓ Dar respuesta al 95 % de las peticiones dirigidas al Programa Nuevas Familias en menos de 15 días. ✓ Dar respuesta a todas las peticiones SAIER Inmigrantes, en el 90% de los casos.

- ✓ Programar la cita de primera entrevista SAIER Inmigrantes en un plazo inferior a 20 días , en el 90% de los casos.
- ✓ Dar respuesta a las peticiones SAIER Refugiados, en el 90% de los casos.
- ✓ Programar la cita de primera entrevista SAIER Refugiados en un plazo inferior a 20 días , en el 90% de los casos.

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

Descripción Sesiones informativas grupales, entrevistas individuales y acompañamientos dirigidos a personas recién llegadas y a población inmigrante en general, con los siguientes objetivos: Convertirse en la puerta de entrada a los diferentes itinerarios de acoaida en función de las diferentes situaciones individuales. Posibilitar que las personas recién llegadas accedan a la información y a los recursos básicos que han de favorecer su integración en la ciudad, así como al conocimiento de sus derechos y deberes, desde el momento de su empadronamiento en la ciudad de Barcelona. Promover la participación social de los inmigrantes en la red asociativa de la ciudad v su autonomía personal. Fomentar la coordinación, la implicación y la corresponsabilización entre los agentes sociales que trabajan en el ámbito de la acoaida y el acompañamiento a la población inmigrada en la ciudad, especialmente en un contexto de proximidad de barrio. Hay dos tipos de sesiones: fijas e itinerantes. Las fijas tienen un calendario concreto, que está publicitado en las OAC y en diferentes servicios. Las itinerantes se acuerdan con servicios y entidades, según sus intereses. Las entrevistas y los acompañamientos se acuerdan directamente con las personas interesadas. Información/Datos. Actividad. Documento. Información Ofrece mediante una sesión informativa y mediante atención individual. Documentación imprimida, como guías de acogida. Coste y forma de 0 euros pago **Centros prestadores** Dirección de Atención y Acogida a Inmigrantes. Presencial: en oficinas OAC del Ayuntamiento de Canales de petición Barcelona. Se puede solicitar la inscripción en la OAC en el momento de empadronarse Telefónico/telemático: apuntarse contactando con el

técnico de acogida de cada distrito:

<u>Ciutat Vella</u> - 608 746 150 - <u>acollida1@bcn.cat</u> L'Eixample - 663 074 852 - acollida2@bcn.cat o Sants-Montjuïc - 625 177 743 - Acollida3@bcn.cat Les Corts - 663 074 852 - acollida2@bcn.cat Sarrià-Sant Gervasi - 625 177 743 -Acollida3@bcn.cat Gràcia - 625 177 748 - acollida6@bcn.cat Horta-Guinardó - 663 137 738 - Acollida4@bcn.cat Nou Barris - 676 105 222 - acollida7@bcn.cat Sant Andreu - 633 334 258 - Acollida8@bcn.cat Sant Martí - 648191666 - Acollida5@bcn.cat Canales de aestión Presencial: en oficinas OAC del Ayuntamiento de Barcelona. Se puede solicitar la inscripción en la OAC en el momento de empadronarse Telefónico/telemático: apuntarse contactando con el técnico de acogida de cada distrito Canales de ✓ Presencial: los lugares donde se recepcionan los servicios recepción varían, y los indicarán los técnicos de Distrito. Objetivo de gestión Dar respuesta a todas las peticiones dirigidas al SOAPI. Dar respuesta a todas las peticiones en menos de 15 días.

MODALIDAD 2: SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO A PERSONAS QUE REAGRUPAN FAMILIARES DEL EXTRANJERO

Descripción

Programa "Nuevas familias en Barcelona": acompañamiento en la reagrupación familiar, orienta y acompaña a las personas que han solicitado la reagrupación familiar y a su núcleo familiar y, al mismo tiempo, ofrece un espacio de encuentro para que conozcan con más detalle los servicios y entidades que desde el Ayuntamiento de Barcelona trabajan para que el reencuentro entre las personas que llegan reagrupadas y las personas que ya están aquí sea una experiencia enriquecedora.

Actividades programadas antes de la reagrupación familiar:

- ✓ Espacio inicial.
- Orientación, acompañamiento y seguimiento de las familias en proceso de reagrupación familiar.
- ✓ Taller de preparación para el reencuentro con los hijos.

Actividades programadas después de la reagrupación familiar:

- Orientación, acompañamiento y seguimiento de las familias en proceso de reagrupación familiar.
- ✓ Espacio mensual para madres y padres.
- ✓ Actividades de acogida para jóvenes reagrupados:

"A l'estiu BCN t'acull" (en verano, BCN te acoge). o Punto de encuentro: talleres para mujeres reagrupadas. Ofrece Información/Datos. Atención. Acompañamiento personal. Actividad. Información grupal. Atención personalizada. Atención grupal (talleres de autoayuda, talleres para padres y madres...). Acompañamiento personal. Actividades (talleres, actividades para jóvenes en verano...). Coste y forma de 0 euros pago Coordinadores de Distrito del programa "Nuevas familias en **Centros prestadores** Barcelona": ✓ Coordinador del programa "Nuevas familias en Barcelona" del Distrito de Ciutat Vella. ✓ Coordinador del programa "Nuevas familias en Barcelona" del Distrito de L'Eixample. Coordinador del programa "Nuevas familias en Barcelona" del Distrito de Sants-Montjuïc. ✓ Coordinador del programa "Nuevas familias en Barcelona" del Distrito de Les Corts. ✓ Coordinador del programa "Nuevas familias en Barcelona" del Distrito de Sarrià-Sant Gervasi. ✓ Coordinador del programa "Nuevas familias en Barcelona" del Distrito de Gràcia. ✓ Coordinador del programa "Nuevas familias en Barcelona" del Distrito de Horta-Guinardó. ✓ Coordinador del programa "Nuevas familias en Barcelona" del Distrito de Nou Barris. ✓ Coordinador del programa "Nuevas familias en Barcelona" del Distrito de Sant Andreu. Coordinador del programa "Nuevas familias en Barcelona" del Distrito de Sant Martí. Canales de petición Telefónico: al número del centro prestador Presencial: en la dirección del centro prestador Correo postal: a la dirección del centro prestador Canales de gestión Telefónico/correo postal: una vez la persona interesada haya presentado la solicitud de informe de vivienda para la reagrupación familiar, recibirá una llamada telefónica o una carta de los coordinadores del programa "Nuevas familias en Barcelona" de cada distrito, invitándole a participar en el programa Canales de ✓ <u>Presencial:</u> en el lugar establecido. recepción Objetivo de gestión Atender todas las peticiones que lleguen en toda la

Dar respuesta a las peticiones SAIER Inmigrantes, en un

ciudad.

MODALIDAD 3: ATENCIÓN INDIVIDUAL DE ACOGIDA PARA INMIGRANTES SAIER

Descripción	El SAIER es un servicio municipal que ofrece información y asesoramiento en materias de inmigración, emigración y retorno voluntario a cualquier ciudadano que viva en Barcelona. Ofrece de manera personalizada y confidencial los siguientes servicios: V Información básica sobre algunos trámites: empadronamiento, tarjeta sanitaria, etc. Asesoramiento jurídico y tramitación de documentación: permisos de residencia y trabajo, reagrupación familiar, nacionalidad, etc. Programas de formación profesional e inserción laboral. Información y asesoramiento para la convalidación de estudios realizados en el extranjero. Atención social a inmigrantes sin domicilio y de reciente llegada. Información para el acceso a la vivienda. Acogida lingüística: oferta de cursos de catalán y castellano y servicio de intérprete presencial o telefónico. Información y asesoramiento para emigrar a otros países de la Unión Europea o del resto del mundo. Información sobre el retorno voluntario de inmigrantes. La prestación de estos servicios se hace en colaboración con las siguientes entidades: ACSAR, AMIC, CITE, Colegio de Abogados, Consorcio para la Normalización Lingüística y Cruz Roja. Actividades de acogida para jóvenes reagrupados: "A l'estiu BCN t'acull" (en verano, BCN te acoge).
	 Punto de encuentro: talleres para mujeres reagrupadas.
Ofrece	Información/Datos. Atención. Documento. Información grupal. Atención personalizada. Atención grupal. Documentación por escrito sobre procedimientos.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ SAIER Paral lel✓ SAIER Fonthonrada
Información complementaria	Se dispone de intérpretes por si la persona no se puede hacer entender en catalán o castellano.
Canales de petición	 ✓ <u>Presencial:</u> SAIER en C/ Paral·lel, 202, y en C/ Fonthonrada, 12
Canales de	✓ <u>Presencial:</u> entrevista individual, con intérprete, si es

recepción		necesario
Objetivo de gestión	✓	Programar la cita de primera entrevista SAIER Inmigrantes en un plazo inferior a 20 días , en el 90% de los casos.

MODALIDAD 4: ATENCIÓN INDIVIDUAL DE ACOGIDA PARA REFUGIADOS SAIER

Descripción	El SAIER es un servicio municipal que ofrece información y asesoramiento en materias de refugio. Ofrece de manera
	personalizada y confidencial los siguientes servicios para
	refugiados:
	Específica para refugiados:
	✓ Atención social para solicitantes de asilo de reciente
	llegada en el marco del programa estatal de refugio.
	 ✓ Atención jurídica a personas que quieran solicitar asilo. Genérica para refugiados:
	✓ Información básica sobre algunos trámites:
	empadronamiento, tarjeta sanitaria, etc.
	✓ Asesoramiento jurídico y tramitación de documentación:
	permisos de residencia y trabajo, reagrupación familiar,
	nacionalidad, etc.
	 ✓ Programas de formación profesional e inserción laboral. ✓ Información y asesoramiento para la convalidación de
	estudios realizados en el extranjero.
	✓ Información para el acceso a la vivienda.
	✓ Acogida lingüística: oferta de cursos de catalán y
	castellano y servicio de intérprete presencial o telefónico.
	La prestación de estos servicios se hace en colaboración con las siguientes entidades: ACSAR, AMIC, CITE, Colegio de
	Abogados, Consorcio para la Normalización Lingüística y Cruz
	Roja.
Ofrece	Acompañamiento personal
Coste y forma de	0 euros
pago	
Cantras prostadoros	/ CAIED David Ial
Centros prestadores	✓ SAIER Paral lel✓ SAIER Fonthonrada
Información	Se dispone de intérpretes por si la persona no se puede hacer
complementaria	entender en catalán o castellano.
Canales de petición	✓ <u>Presencial:</u> SAIER en C/ Paral lel, 202, y en C/ Fonthonrada,
Canales de petición	 ✓ <u>Presencial:</u> SAIER en C/ Paral Iel, 202, y en C/ Fonthonrada, 12
Canales de	12
•	12
Canales de recepción	 Presencial: entrevista individual y acompañamiento para presentar solicitud de asilo.
Canales de	 ✓ <u>Presencial:</u> entrevista individual y acompañamiento para presentar solicitud de asilo.

en un plazo inferior a 20 días , en el 90% de los casos.

ANEXOS

CENTROS PRESTADORES

Fecha de actualización: 25/11/2017

DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE DERECHOS DE LA CIUDADANÍA Y DIVERSIDAD

Dirección	Paseo de Sant Joan, 75, 2.ª planta, 08009 Barcelona
	Ver la ubicación <u>aquí</u>
Teléfono	932 562 016 / 932 562 017
Correo electrónico / Web	interculturalitat@bcn.cat dretsciutadania@bcn.cat
	http://ajuntament.barcelona.cat/ciutadania/ca/ http://ajuntament.barcelona.cat/bcnacciointercultural/ca
Atención al público	http://w110.bcn.cat/portal/site/DretsCivils/ De lunes a viernes
7.10.10.01.01.01	✓ De 9.00 a 14.00 h y de 16.00 a 18.30 h Se necesita cita previa
Cómo llegar	Metro: L2 Tetuan, L4 Girona y Verdaguer Autobús: 6, 19, 50, 54, 55
Descripción	Promoción de la protección y defensa de los derechos políticos de la ciudadanía.
Instalaciones	Área de trabajo de oficina y sala de reunión en la primera planta.
Modalidades de servicio	✓ Consejo Municipal de Inmigración de Barcelona (CMIB)

DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE DEMOCRACIA ACTIVA Y DESCENTRALIZACIÓN

Dirección	Paseo de Sant Joan, 75, 08009 Barcelona
	Ver la ubicación <u>aquí</u>
Teléfono	932 564 556 / 932 564 500
Correo electrónico / Web	<pre>participacio@bcn.cat https://decidim.barcelona/?locale=ca http://governobert.bcn.cat/ca/</pre>
Atención al público	De lunes a viernes ✓ De 9.00 a 14.00 h y de 16.00 a 18.30 h Se necesita cita previa
Cómo llegar	Metro: L2 Tetuan, L4 Girona y Verdaguer Autobús: 6, 19, 50, 54, 55
Descripción	Se propone construir escenarios de relación entre instituciones y ciudadanía estableciendo la coproducción de las políticas locales como elemento central. Entre otros, el objetivo es privilegiar la voz y acción de quienes menos poder tienen, reconociendo los contrapoderes urbanos que se generan en la ciudad.
Instalaciones	Área de trabajo de oficina y sala de reunión en la tercera planta, interior.
Modalidades de servicio	 ✓ El Consejo de Ciudad ✓ Los consejos sectoriales ✓ Procesos participativos urbanos ✓ Las audiencias públicas de ciudad ✓ Iniciativas populares ✓ Consultas ✓ Plataforma digital decidim.barcelona

DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE ACCIÓN COMUNITARIA

Dirección	Paseo de Sant Joan, 75, 08009 Barcelona
	Ver la ubicación <u>aquí</u>

Teléfono	932 564 471 / 932 564 568
Correo electrónico / Web	acciocomunitaria@bcn.cat http://governobert.bcn.cat/ca/participacio
Atención al público	De lunes a viernes:
	✓ De 9.00 a 14.00 h y de 16.00 a 18.30 h Se necesita cita previa
Cómo llegar	Metro: L2 Tetuan, L4 Girona y Verdaguer
Descripción	Autobús: 6, 19, 50, 54, 55 Órgano que propone repensar estrategias y formas de entender y llevar las relaciones Ayuntamiento-sociedad en la escala comunitaria.
	El sentido de la acción comunitaria apunta a la construcción de una relación entre el Gobierno y la sociedad que, en cierta manera, es necesario "reconstruir" en todos los ámbitos: político, profesional y entre la ciudadanía activa.
Instalaciones	Área de trabajo de oficina y sala de reunión en la tercera planta, interior.
Modalidades de servicio	 Cesión de espacios para interés público Cesión de espacios de gestión cívica Asesoramiento y soporte técnico a la acción comunitaria

TORRE JUSSANA CENTRO DE SERVICIOS A LAS ASOCIACIONES

Dirección	Av. Cardenal Vidal i Barraquer, 30, 08035 Barcelona
	Ver la ubicación <u>aquí</u>
Teléfono / Fax	932 564 118 / 932 564 086
Correo electrónico /	tjussana@bcn.cat
Web	www.bcn.cat/tjussana
Atención al público	De lunes a viernes:
	✓ De 10.00 a 14.00 h y de 17.00 a 20.00 h
	Se necesita cita previa

Cómo llegar	Metro: L3 Montbau, L5 Horta Autobús: N4, 19, 39, 45, 86, 87, 102, 185
Descripción	Centro que trabaja con un modelo de gestión que incorpora las propias asociaciones a un trabajo conjunto con la Administración municipal en la definición y ejecución de las estrategias de apoyo y fomento del asociacionismo en la ciudad. Este modelo nace del acuerdo entre el Ayuntamiento y el Consejo de Asociaciones de Barcelona.
Instalaciones	El emplazamiento de las instalaciones de Torre Jussana es ideal para la realización de actos y actividades para entidades. El edificio, que data del siglo XIX, ha sido reformado para acoger los servicios a las asociaciones, mientras que la ubicación en el extrarradio de Barcelona ofrece un entorno privilegiado de fácil acceso urbano. Además, las instalaciones están adaptadas para las personas con movilidad reducida, con una rampa de acceso y ascensor interior. Cuenta con 300 m² de exterior para hacer actividades al aire libre; tres salas de reuniones para grupos de entre 3 y 15 personas y una sala polivalente, modulable, que puede acoger a un máximo de 120 personas.
Información complementaria	Reglamento de régimen interno http://tjussana.cat/docs/2013.RI.TJ.pdf
Modalidades de servicio	 Cesión de espacios para interés público Cesión de espacios de gestión cívica Asesoramiento y soporte técnico a la acción comunitaria

OFICINA PARA LA NO DISCRIMINACIÓN (OND)

Dirección	C/ Ferran, 32, 08002 Barcelona
	Ver la ubicación <u>aquí</u>
Teléfono / Fax	934 132 000 / 934 132 013
Correo electrónico /	ond@bcn.cat
Web	www.bcn.cat/dretscivils
Atención al público	De lunes a viernes:
	Del 24 de setiembre al 24 de junio: ✓ Lunes, miércoles y viernes, de 9.00 a 14.00 h ✓ Martes y jueves, de 9.00 a 18.00 h
	Del 25 de junio al 23 de setiembre: de lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 h

	Se necesita cita previa
Cómo llegar	Metro: L3 Liceu L4 Jaume I
Descripción	 ✓ Mediación entre individuos ante la discriminación relacionada con la igualdad de derechos y cualquier otra forma de discriminación. ✓ Atención de consultas y peticiones de información. ✓ Asesoramiento y conciliación en temas relacionados con la vulneración de derechos. ✓ Asesoramiento, colaboración y mediación.
Modalidades de servicio	✓ Consejo Municipal de Inmigración de Barcelona

OFICINA DE ASUNTOS RELIGIOSOS (OAR)

Dirección	C/ Comerç, 44, 08003 Barcelona
	Ver la ubicación <u>aquí</u>
Teléfono	932 564 342
Correo electrónico / Web	oar@bcn.cat
	www.bcn.cat/dretscivils
Atención al público	De lunes a viernes
	Del 24 de setiembre al 24 de junio: ✓ lunes, miércoles y viernes, de 9.00 a 14.00 h ✓ Martes y jueves, de 9.00 a 18.00 h
	Del 25 de junio al 23 de setiembre: de lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 h
	Se necesita cita previa
Cómo llegar	Metro: L1 Arc de Triomf
	Autobús: 55, 14, 51, 39
Descripción	Mediación interreligiosa intercomunitaria: mediación ante conflictos fundamentados en el eje religioso.
	Potenciar el conocimiento especializado del fenómeno religioso en la ciudad.
	Garantía de derechos humanos. Asesoramiento en diversidad religiosa y gestión de esta.

Información complementaria	 Asesoramiento, información, formación y sensibilización a entidades y ciudadanía en general sobre la diversidad religiosa y el derecho a la libertad religiosa y de culto. Propuesta didáctica "Lugares de culto, espacios para descubrir", dirigida a alumnado de ESO. Blog "El correo de la OAR". Asesoramiento y acompañamiento a entidades religiosas en procesos de regularización de centros de culto. Asesoramiento y apoyo a entidades religiosas para el uso puntual de equipamientos y vía pública para la realización de actividades religiosas de carácter puntual. Asesoramiento, formación y apoyo en trámites y procesos relacionados con la gestión y las actividades de las entidades religiosas (registros, subvenciones, etc.). Información y sensibilización a las entidades religiosas en diversidad religiosa y derecho a la libertad religiosa y de culto.
Modalidades de servicio	✓ Consejo Municipal de Inmigración de Barcelona

ESPACIO AVINYÓ LENGUA Y CULTURA

Dirección	C/ Avinyó, 52, 08002 Barcelona
	Ver la ubicación <u>aquí</u>
Teléfono	934 127 224
Correo electrónico / Web	espaiavinyo@bcn.cat www.espaiavinyo.cat
	https://www.facebook.com/BCNAccioIntercultural
	https://mobile.twitter.com/espaiavinyo
Atención al público	De lunes a viernes
	✓ De 10.00 a 20.00 h
Cómo llegar	Metro: L3 Liceu
	Autobús: 19, 45, 39
Descripción	Inicia la actividad en marzo del 2011 con el impulso conjunto de la Dirección de Derechos de Ciudadanía e Inmigración del Ayuntamiento de Barcelona y del Consorcio para la Normalización Lingüística.

Modalidades de servicio	✓ Consejo Municipal de Inmigración de Barcelona
Información complementaria	afianza los valores de igualdad y respeto. Por ello, potenciamos los valores de la interculturalidad creando espacios de reflexión y, al mismo tiempo, haciendo visible y poniendo en valor la creación de artistas de orígenes culturales diversos que, con su obra, interaccionan con la ciudad. ✓ Punto de encuentro para la reflexión y la creación intercultural. ✓ Actividades culturales sobre la diversidad en la sede de la calle Avinyó y en otros espacios y equipamientos de la ciudad (exposiciones, proyecciones, charlas, conciertos). ✓ Oferta de actividades antirrumores e interculturales al alumnado de catalán del CNL y Plataforma por la Lengua. ✓ Actividades que promuevan el conocimiento en la cultura catalana popular y contemporánea, mediante la participación en festividades y otras expresiones culturales. ✓ Actividades de conocimiento del entorno histórico y cultural mediante el contacto con los barrios, instituciones y equipamientos (museos, bibliotecas, etc.). ✓ Actividades del Catálogo Antirrumores impulsado por el Ayuntamiento de Barcelona, que refuerzan la vertiente sensibilizadora y de convivencia en el marco de los valores de la interculturalidad.
	Parte de la base de que la diversidad cultural es un factor fundamental de la potencialidad creativa y productiva de la especie humana, un factor que enriquece la convivencia y

CENTRO MUNICIPAL DE ACOGIDA DE URGENCIA POR VIOLENCIA MACHISTA (CMAU-VM)

Dirección	Por la seguridad de las mujeres y de sus hijos, no se puede facilitar este dato ni otros que puedan permitir encontrar su ubicación de alguna manera.
Teléfono	Gratuito 24 h 900 900 120
Correo electrónico / Web	http://www.bcn.cat/dones
Modalidades de servicio	 Acogida a personas víctimas de situaciones de violencia machista que lo requieran

SERVICIO DE ATENCIÓN, RECUPERACIÓN Y ACOGIDA (SARA)

Dirección	C/ Marie Curie, 16, 08042 Barcelona
	Ver la ubicación <u>aquí</u>
Teléfono / Fax	932 915 910 o tel. gratuito 24 h 900 900 120 / 933 532 715
Correo electrónico / Web	sara@bcn.cat http://www.bcn.cat/dones
Atención al público	De lunes a viernes ✓ de 08.00 a 20.00 h
Cómo llegar	Metro: L4 Llucmajor Autobús: 32, 47, 50, 51, H4, 82, 122, B19
Modalidades de servicio	 ✓ Información y asesoramiento en violencia machista desde los diferentes distritos de la ciudad. ✓ Acogida a personas víctimas de situaciones de violencia machista que lo requieran.

SERVICIO DE ATENCIÓN A HOMBRES (SAH)

Dirección	C/ Garcilaso, 23-27, 08027 Barcelona
	Ver la ubicación <u>aquí</u>
Teléfono	933 491 610
Correo electrónico /	sah@bcn.cat
Web	http://www.bcn.cat/dones
Atención al público	De lunes a viernes
	✓ Mañanas: de lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 h
	✓ Tardes: de lunes a jueves, de 15.00 a 20.00 h
	Se necesita cita previa
Cómo llegar	Metro: L1, L5, L9 y L10 Sagrera
	Autobús: 126, H8, 62, 34, 26, 36, 40
Modalidades de servicio	 Atención a hombres para la promoción de relaciones no violentas.

PUNTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LAS MUJERES DE L'EIXAMPLE (PIAM)

Dirección	C/ Calàbria, 260, 08029 Barcelona
	Ver la ubicación <u>aquí</u>
Teléfono	932 562 819
Correo electrónico / Web	piad eixample@bcn.cat http://www.bcn.cat/dones
Atención al público	Horario presencial para solicitar cita previa: Miércoles de 17 a 18h y Viernes de 9 a 10h
	✓ Es necesario concertar cita prèvia por teléfono
Cómo llegar	Metro: L5 estación Entença
	Autobús: 27, 32 54, 59, 66, H8
Modalidades de servicio	✓ Información y asesoramiento en violencia machista desde los diferentes distritos de la ciudad.

PUNTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LAS MUJERES DE HORTA-GUINARDÓ (PIAM)

Dirección	C/ Arenys, 75, 08035 Barcelona
	Ver la ubicación <u>aquí</u>
Teléfono / Fax	934 200 008 / 932 915 230
Correo electrónico /	piad horta@bcn.cat
Web	http://www.bcn.cat/dones
Atención al público	Horario presencial para solicitar cita previa: Lunes de 9 a 10h y Martes de 18 a 19h
	✓ Es necesario concertar cita prèvia por teléfono
Cómo llegar	Metro: L5 El Coll/La Teixonera
	Autobús: 19, 119, 10, 92

Modalidades de	✓ Información y asesoramiento en violencia machista d	esde
servicio	los diferentes distritos de la ciudad.	

PUNTO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LAS MUJERES DE NOU BARRIS (PIAM)

Dirección	Plaza Major de Nou Barris, 1, 08042 Barcelona
	Ver la ubicación <u>aquí</u>
Teléfono	932 916 867
Correo electrónico / Web	piad_noubarris@bcn.cat
	http://www.bcn.cat/dones
Atención al público	Horario presencial para solicitar cita previa: Miércoles de 16 a 17h y Jueves de 11 a 12h
	✓ Es necesario concertar cita prèvia por teléfono
Cómo llegar	Metro: L4 Llucmajor
	Autobús: 32, 47, 50, 51, 11, 82
Modalidades de servicio	✓ Información y asesoramiento en violencia machista desde los diferentes distritos de la ciudad.

PUNTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LAS MUJERES DE CIUTAT VELLA (PIAM)

Dirección	C/ Nou de la Rambla, 45, 08001 Barcelona
	Ver la ubicación <u>aquí</u>
Teléfono	932 564 951
Correo electrónico / Web	piad_ciutatvella@bcn.cat http://www.bcn.cat/dones
Atención al público	Horario presencial para solicitar cita previa: Martes de 13 a 14h y Jueves de 15 a 16h
	✓ Es necesario concertar cita prèvia por teléfono

Cómo llegar	Metro: L3 Liceu, Drassanes o Paral·lel Autobús: 120, 91, 59
Modalidades de servicio	✓ Información y asesoramiento en violencia machista desde los diferentes distritos de la ciudad.

PUNTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LAS MUJERES DE SANT ANDREU (PIAM)

Dirección	C/ Foradada, 36, 08033 Barcelona
	Ver la ubicación <u>aquí</u>
Teléfono / Fax	933 457 016 / 932 745 475
Correo electrónico / Web	<pre>piad_santandreu@bcn.cat</pre> http://www.bcn.cat/dones
Atención al público	Horario presencial para solicitar cita previa: Martes de 12 a 13h y Jueves de 17 a 18h
	✓ Es necesario concertar cita prèvia por teléfono
Cómo llegar	Metro: L1 Trinitat Vella
	Autobús: 126, 127, 76, 62, 40, 11
Modalidades de servicio	✓ Información y asesoramiento en violencia machista desde los diferentes distritos de la ciudad.

PUNTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LAS MUJERES DE SANTS-MONTJUÏC (PIAM)

Dirección	Pasaje de Fructuós Gelabert, 2, 08014 Barcelona
	Ver la ubicación <u>aquí</u>
Teléfono	932 564 440
Correo electrónico / Web	piad_santsmontjuic@bcn.cat http://www.bcn.cat/dones

Modalidades de servicio	✓ Información y asesoramiento en violencia machista desde los diferentes distritos de la ciudad.
	Autobús: 50, 115, D20
Cómo llegar	Metro: L1 y L5 Plaça Sants
	✓ Es necesario concertar cita prèvia por teléfono
Atención al público	Horario presencial para solicitar cita previa: Martes de 19 a 20h y Jueves de 13 a 14h

PUNTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LAS MUJERES DE GRÀCIA (PIAM)

Dirección	Plaza Vila de Gràcia, 2, 08012 Barcelona
	Ver la ubicación <u>aquí</u>
Teléfono	932 914 330
Correo electrónico / Web	<u>piad gracia@bcn.cat</u> http://www.bcn.cat/dones
Atención al público	Horario presencial para solicitar cita previa: Lunes de 19 a 20h y Viernes de 12 a 13h
	✓ Es necesario concertar cita prèvia por teléfono
Cómo llegar	Metro: L3 Fontana y L5 Diagonal
	FCG: Gràcia
	Autobús: V17, 22, 24, 39, 114
Modalidades de servicio	✓ Información y asesoramiento en violencia machista desde los diferentes distritos de la ciudad.

PUNTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LAS MUJERES DE LES CORTS (PIAM)

Dirección	Plaza Comas, 18, 08028 Barcelona
	Ver la ubicación <u>aquí</u>
Teléfono	932 916 491

Correo electrónico / Web	piad_lescorts@bcn.cat http://www.bcn.cat/dones
Atención al público	Horario presencial para solicitar cita previa: Lunes de 18 a 19h y Martes de 10 a 11h
	✓ Es necesario concertar cita prèvia por teléfono
Cómo llegar	Metro: L3 Les Corts Autobús: 67, 66, 78, 63, 34, 33, 7, 6, 59, 70, 75, V3, H8, H10
	AUTODOS: 67, 66, 76, 63, 34, 33, 7, 6, 37, 70, 73, V3, H6, HT0
Modalidades de servicio	✓ Información y asesoramiento en violencia machista desde los diferentes distritos de la ciudad.

PUNTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LAS MUJERES DE NOU BARRIS ZONA NORD (PIAM)

Dirección	C/ Vallcivera, 14, 08033 Barcelona
	Ver la ubicación <u>aquí</u>
Teléfono	933 591 251
Correo electrónico / Web	piad_nou_barris_cm@bcn.cat http://www.bcn.cat/dones
Atención al público	Horario presencial para solicitar cita previa: Miércoles de 10 a 11h
	✓ Es necesario concertar cita prèvia por teléfono
Cómo llegar	Metro: L11 Torre Baró-Vallbona
	Renfe: Torre Baró
	Autobús: 83, 51, 62, 76, 80, 81, 104
Modalidades de servicio	✓ Información y asesoramiento en violencia machista desde los diferentes distritos de la ciudad.

PUNTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LAS MUJERES DE SANT MARTÍ (PIAM)

Dirección	Gran Via de les Corts Catalanes, 837, 08018 Barcelona
	Ver la ubicación <u>aquí</u>
Teléfono	933 077 260
Correo electrónico / Web	<u>piad_santmarti@bcn.cat</u> http://www.bcn.cat/dones
Atención al público	Horario presencial para solicitar cita previa: Lunes de 15 a 16h y Miércoles de 11 a 12h
	✓ Es necesario concertar cita prèvia por teléfono
Cómo llegar	Metro: L1 Glòries
	Autobús: 7, H12, 60, 92, 192
Modalidades de servicio	✓ Información y asesoramiento en violencia machista desde los diferentes distritos de la ciudad

PUNTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LAS MUJERES DE SARRIÀ-SANT GERVASI (PIAM)

Dirección	Plaza Consell de la Vila, 7, 08034 Barcelona
	Ver la ubicación <u>aquí</u>
Teléfono	932 002 602
Correo electrónico / Web	piad_sarriasantgervasi@bcn.cat http://www.bcn.cat/dones
Atención al público	Horario presencial para solicitar cita previa: Miércoles de 10 a 11h y Jueves de 16 a 17h
	✓ Es necesario concertar cita prèvia por teléfono
Cómo llegar	FCG: L6 i L12 Reina Elisenda
	Autobús: 66, 68, 75, 130, H4, V7
Modalidades de servicio	✓ Información y asesoramiento en violencia machista desde los diferentes distritos de la ciudad

SAIER PARAL·LEL

Dirección	Avenida Paral·lel, 202, 08015 Barcelona
	http://www.bcn.cat/novaciutadania/arees/ca/saier/on_adrec arse.html
Teléfono	932 562 700
Correo electrónico / Web	saierinfo@bcn.cat
	http://www.bcn.cat/novaciutadania/arees/ca/saier/saier.html
Atención al público	De lunes a viernes:
	 ✓ de lunes a jueves, de 9.00 a 19.00 h ✓ viernes: de 9.00 a 14.00 h
Cómo llegar	Metro: L1 y L3 Plaça Espanya
	FGC: L8 Plaça Espanya
	Autobús: H12, D20, V7, 27, 109
Descripción	Se hace una primera entrevista sobre la demanda en concreto y posteriormente se ofrece una cita para otro día en función de los servicios.
Instalaciones	Planta baja, donde hay un front office, funciona como una OAC.
Modalidades de servicio	 ✓ Atención Individual de acogida para REFUGIADOS. SAIER ✓ Atención individual de acogida para INMIGRANTES. SAIER

SAIER FONTHONRADA

Dirección	C/ Fonthonrada, 10, 08015 Barcelona
	http://www.bcn.cat/novaciutadania/arees/ca/saier/on_adrecarse.html
Teléfono	932 562 700
Correo electrónico / Web	saierinfo@bcn.cat http://www.bcn.cat/novaciutadania/arees/ca/saier/saier.html
Atención al público	De lunes a viernes:

Modalidades de servicio	Fundación ACSAI y Cruz Roja).
Instalaciones	Planta baja, hay una recepción y una sala de espera. En la planta superior están los servicios especializados (ICAB, AMIC,
Descripción	Se hace una primera entrevista sobre la demanda en concreto y posteriormente se ofrece una cita para otro día en función de los servicios.
	FGC: L8 Plaça Espanya Autobús: H12, D20, V7, 27, 109
Cómo llegar	Metro: L1 y L3 Plaça Espanya
	 ✓ de lunes a jueves, de 9.00 a 19.00 horas ✓ Viernes, de 9.00 a 14.00 h Se necesita cita previa. En Fonthonrada es necesario haber obtenido la cita previa en el SAIER Paral lel, 202.

PUNTO DE INFORMES DE ARRAIGO (PIA)

Dirección	Paseo de Sant Joan, 75, planta baja, 08009 Barcelona
	Ver la ubicación <u>aquí</u>
Teléfono	932 564 476 / 932 564 478 / 932 564 479
Correo electrónico / Web	pia@bcn.cat
	www.bcn.cat/novaciutadania
Atención al público	De lunes a viernes:
	 ✓ de lunes a jueves: de 8.30 a 19.00 h ✓ viernes: de 8.30 a 15.00 h ✓ El mes de agosto, de 08.00 a 15.00 h
	Se necesita cita previa. Para pedir información no hace falta cita previa
Cómo llegar	Metro: L4 y L5 Verdaguer / L4 Girona / L2 Tetuan
	Autobús: H10, 6, 19, 33, 34, 50, 51, 55
Instalaciones	Planta baja, donde hay un front office. Y despachos donde se hacen entrevistas para emitir los informes de arraigo o asesoría e información especializada a los usuarios para el trámite de

	arraigo social.
Modalidades de servicio	 ✓ Propuesta de informe de arraigo social para pedir permiso de residencia por circunstancias excepcionales

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ACOGIDA A INMIGRANTES

Dirección	Paseo de Sant Joan, 75, 1.ª planta, 08009 Barcelona
	Ver la ubicación <u>aquí</u>
Teléfono	932 564 476 / 932 564 478 / 932 564 479
Correo electrónico /	informeshabitatge@bcn.cat
Web	http://www.bcn.cat/novaciutadania/arees/ca/assessorament/ajbcn.2.html
Atención al público	De lunes a viernes, de 9.00 a 15.00 h.
	✓ No hay atención al público. Es back office del servicio. Se llama al solicitante para completar el expediente y concertar la visita al domicilio.
	No hay cita. Se llama desde el servicio para concertar la visita domiciliaria.
Cómo llegar	Metro: L4 y L5 Verdaguer / L4 Girona / L2 Tetuan
	Buses: H10, 6, 19, 33, 34, 50, 51, 55
Descripción	Es la dirección de atención y acogida a inmigrantes donde están ubicados los funcionarios que siguen los servicios y donde se tramitan los expedientes.
	Una parte de los espacios es donde se tramitan las propuestas de informes de disponibilidad de vivienda para la reagrupación familiar.
Modalidades de servicio	 Propuesta de informe de disponibilidad de vivienda para la reagrupación familiar de extranjeros y para la renovación de la autorización de residencia en virtud de la reagrupación familiar, con cambio de domicilio desde la reagrupación Propuesta de informe de arraigo social para pedir permiso de residencia por circunstancias excepcionales

SEGUIMIENTO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE GESTIÓN

Fecha de actualización: 25/11/2017

SERVICIO: APOYO A LA CORRESPONSABILIDAD CIUDADANA

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de procesos participativos urbanos (media mensual)	2015	35
Número de procesos participativos urbanos (media mensual)	2016	23

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Publicitar el 90 % de los informes participativos o memorias participativas de los consejos y procesos participativos antes de 3 meses de su finalización	2016	90%	100%
Publicitar el 90 % de los informes participativos o memorias participativas de los consejos y procesos participativos antes de 3 meses de su finalización	2017		-%

MODALIDAD 1: CONSEJO DE CIUDAD

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de dictámenes publicados (anual)	2015	1
Número de dictámenes publicados (anual)	2016	1

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Publicar el 100 % de la información resultante en la web del Consejo de Ciudad antes de un mes desde su aprobación	2016	75%	<mark>75%</mark>
Publicar el 100 % de la información resultante en la web del Consejo de Ciudad antes de un mes desde su aprobación	2017		-%

MODALIDAD 2: LOS CONSEJOS SECTORIALES

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de consejos sectoriales coordinados en red de consejos	2015	19
Número de consejos sectoriales coordinados en red de consejos	2016	19

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Reducción del tiempo de información de la acción de gobierno municipal a un máximo del 30 % del tiempo total de las sesiones plenarias de los consejos sectoriales para facilitar la participación activa y amplia de la ciudadanía presente	2016	50%	<mark>166%</mark>
Levantar acta de las demandas de la ciudadanía en el 100 % de las sesiones de los consejos sectoriales, sean estas plenarias, comisiones o grupos de trabajo	2016	75%	<mark>75%</mark>
Reducción del tiempo de información de la acción de gobierno municipal a un máximo del 30 % del tiempo total de las sesiones plenarias de los consejos sectoriales para facilitar la participación activa y amplia de la ciudadanía presente	2017		-%

MODALIDAD 3: PROCESOS PARTICIPATIVOS URBANOS

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de acuerdos consensuados efectivos	2015	50
Número de acuerdos consensuados efectivos	2016	1.496

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Obtener una evaluación media de encuesta de satisfacción por encima de 7 sobre 10	2016	7,4	106%
Obtener una evaluación media de encuesta de satisfacción por encima de 7 sobre 10	2017		-%

MODALIDAD 4: AUDIENCIAS PÚBLICAS DE CIUDAD

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Media de ciudadanos (nuevos y repetidores) que participan de de audiencias públicas	2015	60
Media de ciudadanos (nuevos y repetidores) que participan de de audiencias públicas	2016	200

Conseguir asistencias a las audiencias públicas de ciudad que superen las 300 personas en el 90 % de las convocatorias	2016	26%	<mark>29%</mark>
Incorporar la posibilidad de réplica de la ciudadanía tras la respuesta del concejal	2016	SÍ	100%

Conseguir asistencias a las audiencias públicas de ciudad que superen las 200 personas en el 50 % de las	2017	-%
convocatorias		

SERVICIO: DIVULGACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA DEMOCRACIA DIRECTA

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de propuestas ciudadanas en la plataforma	2016	10.860
decidim.barcelona para participar en la definición de la		
actuación municipal durante los próximos años (la plataforma se		
inicia en BCN en el 2016)		

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Informar públicamente en canales telemáticos de forma explícita antes de dos meses en el 95 % de los casos	2016	100%	105%
Dar la primera respuesta a la solicitud desde el Ayuntamiento antes de tres meses en el 95 % de los casos	2016	95%	100%
Informar públicamente en canales telemáticos de forma explícita antes de dos meses en el 95 % de los casos	2017		-%
Dar la primera respuesta a la solicitud desde el Ayuntamiento antes de tres meses en el 95 % de los casos	2017		-%

MODALIDAD 1: INICIATIVAS POPULARES

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de iniciativas populares	2015	0
Número de iniciativas populares	2016	0

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Informar públicamente en canales telemáticos de forma explícita antes de dos meses en el 95 % de los casos	2016	100%	100%
Informar públicamente en canales telemáticos de forma explícita antes de dos meses en el 95 % de los casos	2017		-%

MODALIDAD 2: CONSULTAS POPULARES

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de consultas populares convocadas anualmente	2015	0
---	------	---

Número de consultas populares convocadas anualmente	2016	0

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Dar la primera respuesta a la solicitud desde el Ayuntamiento antes de tres meses en el 95 % de los casos	2016	100%	105%
Dar la primera respuesta a la solicitud desde el Ayuntamiento antes de tres meses en el 95 % de los casos	2017		-%

MODALIDAD 3: PLATAFORMA DIGITAL DECIDIM. BARCELONA

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de aportaciones ciudadanas recogidas	2016	194.138

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Número de residentes en Barcelona registrados en la plataforma superior a 15.000	2016	25.717	171%
Número de residentes en Barcelona registrados en la plataforma superior a 20.000	2017		-%

SERVICIO: APOYO Y AYUDA A ENTIDADES Y ASOCIACIONES COLECTIVOS Y A LA CIUDADANÍA EN GENERAL

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Valor global de las subvenciones otorgadas (en €)	2015	1.426.535
Valor global de las subvenciones otorgadas (en €)	2016	980.000

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Aumentar el número de redes comunitarias hasta conseguir que en el 85 % de los barrios de la ciudad se desarrollen actividades relacionadas con estas	2016	95%	112%
Garantizar el número de redes comunitarias en un mínimo del 85 % de los barrios de la ciudad en que se desarrollen actividades relacionadas con estas	2017		-%

MODALIDAD 1: SUBVENCIONES A PROYECTOS DE CIUDADANÍA

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de proyectos y acciones que recibieron soporte y ayudas	2015	227
Número de proyectos y acciones que recibieron soporte y ayudas	2016	222

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Resolver provisionalmente e informar a los solicitantes antes de cuatro meses	2016	100%	100%
Resolver provisionalmente e informar a los solicitantes antes de cuatro meses	2017		-%

MODALIDAD 2: CESIÓN DE ESPACIOS PARA INTERÉS PÚBLICO

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de cesiones de espacios del servicio	2015	298
Número de entidades receptoras de las cesiones de espacios del servicio	2015	60
Número de cesiones de espacios del servicio	2016	310
Número de entidades receptoras de las cesiones de espacios del servicio	2016	60

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Dar la primera respuesta a la solicitud desde el Ayuntamiento antes de tres meses en el 95 % de los casos	2016	97%	102%
Dar la primera respuesta a la solicitud desde el Ayuntamiento antes de tres meses en el 95 % de los casos	2017		-%

MODALIDAD 3: CESIÓN DE ESPACIOS DE GESTIÓN CÍVICA

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de espacios y equipamientos municipales de gestión cívica	2015	34
Número de espacios y equipamientos municipales de gestión cívica	2016	14

estation and evaluacion model and encoding at	Obtener una evaluación media de la encuesta de	2016	9	128%
---	--	------	---	------

satisfacción a los usuarios de los espacios de gestión cívica superior a 7 sobre 10.		
Obtener una evaluación media de la encuesta de satisfacción a los usuarios de los espacios de gestión cívica superior a 7 sobre 10.	2017	-%

MODALIDAD 4: ASESORAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO A LA ACCIÓN COMUNITARIA

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de entidades y asociaciones sin ánimo de lucro usuarias del servicio (Torre Jussana)	2015	560
Número de entidades y asociaciones sin ánimo de lucro usuarias del servicio (Torre Jussana)	2016	1.897
Número de asociaciones coproductoras del Asociado	2016	160
Número de asociaciones participantes del Asociado	2016	160
Redes Estables Coordinadas: Casales de Barrio, Número de participantes	2016	33
Soporte a Planes y Procesos comunitarios en los barrios (PDCs)	2016	13
Soporte a Planes y Procesos comunitarios en los barrios (Acciones Comunitarias i Procesos en los barris)	2016	7
Número de asociaciones y entidades, coproductoras de las Energías Comunitarias	2016	43
Número de personas participantes de las Energías Comunitarias	2016	336

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Programar atención antes de 30 días en el 90 % de casos	2016	98%	109%
Programar atención antes de 30 días en el 90 % de casos	2017		-%

MODALIDAD 5: WEB DE LA RED DE CASALES DE BARRIO EN LA CIUDAD

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de usuarios	2015	19.266
Número de usuarios	2016	11.000

El 80 % de la actividad realizada en la red de casales de barrio estará publicada en la web	2016	95%	119%
El 80 % de la actividad realizada en la red de casales de barrio estará publicada en la web	2017		-%

SERVICIO: ACOMPAÑAMIENTO EN EL ÁMBITO INTERCULTURAL

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

THE TOTAL OF THE		
Número de propuestas del Consejo Municipal de Inmigración de Barcelona para favorecer la inclusión de los inmigrados en el marco de la Ley de extranjería	2015	67
Número de dictámenes del CMIB publicados	2015	4
Porcentaje (%) de propuestas del CMIB aceptadas por entes gubernamentales	2015	14,9
Número de propuestas del Consejo Municipal de Inmigración de Barcelona para favorecer la inclusión de los inmigrados en el marco de la Ley de extranjería	2016	67
Número de dictámenes del CMIB publicados	2016	2
Porcentaje (%) de propuestas del CMIB aceptadas por entes gubernamentales	2016	22,4

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Publicar el 100 % de la información resultante en la web del Consejo de Ciudad antes de un mes desde su aprobación	2016	80%	80%
Publicar el 100 % de la información resultante en la web del Consejo de Ciudad antes de un mes desde su aprobación	2017		-%

SERVICIO: OFRECER PREVENCIÓN Y ATENCIÓN EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA MACHISTA

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de personas atendidas que ha sufrido situaciones de	2015	1.483
violencia machista: mujeres atendidas en el SARA		

Número de derivaciones al Centro de Urgencia (mujeres)	2015	82
Número de derivaciones al Centro de Urgencia (hijos)	2015	71
Número de derivaciones al Centro de Urgencia (hijos pequeños o adolescentes)	2015	67
Número de derivaciones al Centro de Urgencia (hijos mayores de edad)	2015	4
Número de derivaciones a casas de acogida para acogidas de larga estancia (mujeres)	2015	111
Número de derivaciones a casas de acogida para acogidas de larga estancia (niños o adolescentes)	2015	113
Número de personas atendidas que ha sufrido situaciones de violencia machista: mujeres atendidas en el SARA	2016	1.650
Número de derivaciones al Centro de Urgencia (mujeres)	2016	78
Número de derivaciones al Centro de Urgencia (hijos)	2016	65
Número de derivaciones al Centro de Urgencia (hijos pequeños o adolescentes)	2016	60
Número de derivaciones al Centro de Urgencia (hijos mayores de edad)	2016	5
Número de derivaciones a casas de acogida para acogidas de larga estancia (mujeres)	2016	95
Número de derivaciones a casas de acogida para acogidas de larga estancia (niños o adolescentes)	2016	136

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Asegurar que cualquier mujer en situación de violencia machista que acuda al SARA tenga una primera visita antes de 7 días laborables	2016	100%	100%
En situaciones de urgencia, se atenderá antes de 4 horas en el SARA.	2016	100%	100%
Asegurar que cualquier mujer en situación de violencia machista que acuda al SARA tenga una primera visita antes de 7 días laborables	2017		-%
En situaciones de urgencia, se atenderá antes de 4 horas en el SARA.	2017		-%

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

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de demandas por violencia machista en los PIAM y en el SARA	2015	2.062
Número de demandas por violencia machista en los PIAM y en el SARA	2016	2.141

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Facilitar información y asesoramiento en temas de violencia machista, en los PIAM y el SARA, antes de cinco días laborables	2016	100%	100%
Facilitar información y asesoramiento en temas de violencia machista, en los PIAM y el SARA, antes de cinco días laborables, en el 90% de los casos	2017		-%

MODALIDAD 2: ACOGIDA A PERSONAS VÍCTIMAS DE SITUACIONES DE VIOLENCIA MACHISTA QUE LO REQUIERAN

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de mujeres, niños y adolescentes diferentes en acogidas de urgencia por violencia machista, en los centros de urgencia y en los de larga duración en un periodo concreto	2015	156
Número de mujeres, niños y adolescentes diferentes en acogidas de urgencia por violencia machista, en los centros de urgencia y en los de larga duración en un periodo concreto	2016	151

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Dar acogida al 100 % de los casos que se presenten cuando el nivel de riesgo marque la necesidad de hacerlo	2016	100%	100%
Dar acogida al 100 % de los casos que se presenten cuando el nivel de riesgo marque la necesidad de hacerlo	2017		-%

MODALIDAD 3: ATENCIÓN A HOMBRES PARA LA PROMOCIÓN DE RELACIONES NO VIOLENTAS

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de hombres diferentes que ejercen violencia atendidos	2015	185
de forma presencial en el SAH a lo largo de un periodo		
considerado		

de forma presencial en el SAH a lo largo de un periodo considerado	Núm	nero de hombres diferentes que ejercen violencia atendidos	2016	187

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Atender al 100 % de los hombres que acudan al servicio de forma inmediata	2016	100%	100%
Atender de forma inmediata a los hombres que acudan al servicio, en un 90% de los casos	2017		-%

SERVICIO: SERVICIO DE EMISIÓN DE INFORMES DE EXTRANJERÍA

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de instancias de informes de vivienda recibidas (anual)	2015	2.620
Tiempo medio de respuesta de los informes de vivienda (en días)	2015	35
Número de instancias de informes de arraigo social recibidas (anual)	2015	4.684
Tiempo medio de respuesta de los informes de arraigo (en días)	2015	21
Número de propuestas de adecuación de vivienda emitidas (anual)	2015	2.549
Número de propuestas de arraigo social emitidas (anual)	2015	4.788
Número de instancias de informes de vivienda recibidas (anual)	2016	2.462
Tiempo medio de respuesta de los informes de vivienda (en días)	2016	35
Número de instancias de informes de arraigo social recibidas (anual)	2016	3.431
Tiempo medio de respuesta de los informes de arraigo (en días)	2016	19
Número de propuestas de adecuación de vivienda emitidas (anual)	2016	2.441
Número de propuestas de arraigo social emitidas (anual)	2016	3.266

Tramitar en la Generalitat la propuesta de informe de vivienda en 30 días, desde que el expediente tiene la documentación completa.	2016	54,49%	<mark>54,5%</mark>
Tramitar en la Generalitat la propuesta de informe de	2016	98%	<mark>98%</mark>

arraigo social en 20 días laborables, desde que el expediente tiene la documentación completa.		
Tramitar en la Generalitat la propuesta de informe de vivienda en 30 días, desde que el expediente tiene la documentación completa, en un 80% de los casos.	2017	-%
Tramitar en la Generalitat la propuesta de informe de arraigo social en 20 días laborables, desde que el expediente tiene la documentación completa, en un 90% de los casos.	2017	-%

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

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de instancias recibidas (anual)	2015	2.620
Tiempo medio de respuesta (en días)	2015	35
Número de instancias recibidas (anual)	2016	2.462
Tiempo medio de respuesta (en días)	2016	35

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Tramitar en la Generalitat la propuesta en 30 días, desde que el expediente tiene la documentación completa	2016	54,49%	<mark>54,5%</mark>
Tramitar en la Generalitat la propuesta en 30 días, desde que el expediente tiene la documentación completa, en un 80% de los casos	2017		-%

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

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

2015	4.684
2015	21
2016	3.431
	10

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Tramitar en la Generalitat la propuesta de informe en 20 días laborables, desde que el expediente tiene la documentación completa	2016	98%	98%
Tramitar en la Generalitat la propuesta de informe en 20 días laborables, desde que el expediente tiene la documentación completa, en un 90% de los casos	2017		-%

SERVICIO: SERVICIO DE ACOGIDA A INMIGRANTES Y REFUGIADOS

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

·		
SOAPI: Número de intervenciones (las sesiones y entrevistas) (anual)	2015	969
SOAPI: Número total de asistentes (a las sesiones y a las entrevistas) (anual)	2015	4.938
Reagrupación familiar-Nuevas familias: número de personas atendidas en alguno de los espacios del programa (anual)	2015	3.600
Inmigrantes atendidos en el SAIER (anual)	2015	9.996
Atenciones realizadas a inmigrantes (anual)	2015	34.307
Refugiados atendidos en el SAIER (anual)	2015	1.373
Atenciones realizadas a refugiados (anual)	2015	8.603
SOAPI: Número de intervenciones (las sesiones y entrevistas) (anual)	2016	1.117
SOAPI: Número total de asistentes (a las sesiones y a las entrevistas) (anual)	2016	4.897
Reagrupación familiar-Nuevas familias: número de personas atendidas en alguno de los espacios del programa (anual)	2016	4.188
Inmigrantes atendidos en el SAIER (anual)	2016	10.973
Atenciones realizadas a inmigrantes (anual)	2016	35.430
Refugiados atendidos en el SAIER (anual)	2016	2.292
Atenciones realizadas a refugiados (anual)	2016	10.190

Dar respuesta a todas las peticiones dirigidas al SOAPI	2016	100%	100%
Dar respuesta a todas las peticiones en menos de 15 días	2016	100%	100%
Dar respuesta al 95 % de las peticiones dirigidas al	2016	100%	105%

programa "Nuevas familias" en menos de 15 días			
Dar respuesta a todas las peticiones SAIER Inmigrantes	2016	100%	100%
Atender al 95 % de las personas en primera entrevista informativa con un plazo máximo de espera de 60 minutos	2016	84,5%	<mark>89%</mark>
Dar respuesta a todas las peticiones SAIER Refugiados	2016	100%	100%
Dar respuesta a todas las peticiones dirigidas al SOAPI	2017		-%
Dar respuesta a todas las peticiones en menos de 15 días	2017		-%
Dar respuesta al 95 % de las peticiones dirigidas al programa "Nuevas familias" en menos de 15 días	2017		-%
Dar respuesta a las peticiones SAIER Inmigrantes, en el 90% de los casos	2017		-%
Programar la cita de primera entrevista SAIER Inmigrantes en un plazo inferior a 20 días, en el 90% de los casos.	2017		-%
Dar respuesta a las peticiones SAIER Refugiados, en el 90% de los casos	2017		-%
Programar la cita de primera entrevista SAIER Refugiados en un plazo inferior a 20 días, en el 90% de los casos.	2017		-%

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

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

SOAPI: Número de intervenciones (las sesiones y entrevistas) (anual)	2015	969
SOAPI: Número total de asistentes (a las sesiones y a las entrevistas) (anual)	2015	4.938
SOAPI: Número de intervenciones (las sesiones y entrevistas) (anual)	2016	1.117
SOAPI: Número total de asistentes (a las sesiones y a las entrevistas) (anual)	2016	4.897

Dar respuesta a todas las peticiones dirigidas al SOAPI	2016	100%	100%
Dar respuesta a todas las peticiones en menos de 15 días	2016	100%	100%
Dar respuesta a todas las peticiones dirigidas al SOAPI	2017		-%
Dar respuesta a todas las peticiones en menos de 15 días	2017		-%

MODALIDAD 2: SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO A PERSONAS QUE REAGRUPAN A FAMILIARES DEL EXTRANJERO

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Reagrupación familiar- Nuevas Familias: Número de personas atendidas en algunode los espacios del programa (anual)	2015	3.600
Reagrupación familiar- Nuevas Familias: Número de personas atendidas en algunode los espacios del programa (anual)	2016	4.188

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Dar respuesta al 95% de las peticiones dirigidas al Programa Nuevas Familias en menos de 15 días.	2016	100%	105%
Dar respuesta a todas las peticiones SAIER Inmigrantes	2016	100%	100%
Dar respuesta al 95% de las peticiones dirigidas al Programa Nuevas Familias en menos de 15 días.	2017		-%
Dar respuesta a todas las peticiones SAIER Inmigrantes	2017		-%

MODALIDAD 3: ATENCIÓN INDIVIDUAL DE ACOGIDA PARA INMIGRANTES SAIER

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

0015	0.007
2015	9.996
2015	34.307
2016	10.973
2014	35.430
_	

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Atender al 95 % de las personas en primera entrevista informativa con un plazo máximo de espera de 60 minutos.	2016	84,5%	<mark>89%</mark>
Programar la cita de primera entrevista SAIER Inmigrantes en un plazo inferior a 20 días, en el 90 de los casos	2017		-%

MODALIDAD 4: ATENCIÓN INDIVIDUAL DE ACOGIDA PARA REFUGIADOS. SAIER

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Personas refugiadas atendidas en el SAIER (anual)	2015	1.373
Atenciones realizadas a refugiados (anual)	2015	8.603
Personas refugiadas atendidas en el SAIER (anual)	2016	2.292
Atenciones realizadas a refugiados (anual)	2016	10.190

Dar respuesta a todas las peticiones SAIER Refugiados	2016	100%	100%
Atender al 95 % de las personas en primera entrevista informativa con un plazo máximo de espera de 60 minutos	2016	84,5%	<mark>89%</mark>
Dar respuesta a las peticiones SAIER Refugiados, en el 90% de los casos	2017		-%
Programar la cita de primera entrevista SAIER Refugiados en un plazo inferior a 20 días, en el 90 de los casos	2017		-%