



**Ajuntament
de Barcelona**

Carta de Serveis de Cultura, Educació, Esports i Cicles de Vida

Data d'aprovació: 27/02/2025

ÍNDEX

Missió	- 2 -
Dades de contacte	- 2 -
Compromisos de qualitat	- 3 -
Canals de participació, queixes, reclamacions i suggeriments	- 3 -
Serveis	- 4 -
Acompanyament en l'àmbit intercultural i de la diversitat religiosa	- 4 -
Servei VinclesBCN	- 7 -
Prevenició, informació i atenció a les violències masclistes.....	- 9 -
Abordatge integral de la prostitució	- 15 -
Promoció de la diversitat sexual i de gènere i l'erradicació de les situacions d'LGTBI-fòbia.....	- 17 -
Servei per a Adolescents i Famílies (SAIF).....	- 19 -
Sales d'estudi.....	- 21 -
Servei d'informació juvenil "Joves de Barcelona"	- 24 -
Assessories per a joves i entitats juvenils.....	- 28 -
Campanya de vacances d'estiu (CVE).....	- 34 -
Tardes educatives.....	- 36 -
Annexos	- 39 -
Centres prestadors	- 39 -
Seguiment d'indicadors i objectius de gestió	- 50 -

La Carta de Serveis de **Cultura, Educació, Esports i Cicles de Vida** s'adreça a les persones, entitats, professionals, empreses i organitzacions que vulguin conèixer l'activitat que aquesta àrea de l'Ajuntament de Barcelona presta a la ciutadania, així com el grau d'acompliment dels seus objectius.

A més de conèixer els serveis que oferim, la Carta de Serveis també permet familiaritzar-se amb:

- Les característiques essencials dels serveis
- Les vies de comunicació ciutadana
- Els compromisos i estàndards de qualitat que regeixen la prestació del servei
- Els mecanismes de queixes i suggeriments establerts
- L'exercici dels drets i obligacions

MISSIÓ

Els diversos programes, projectes i serveis de Cultura, Educació, Esports i Cicles de Vida constitueixen el marc idoni per articular polítiques i estratègies que ens permetin continuar avançant cap a una ciutat global, creativa, diversa i justa. L'objectiu principal és promoure el desenvolupament integral de la ciutadania a través de polítiques públiques que fomentin l'accés universal a la cultura, una educació inclusiva i de qualitat, la pràctica esportiva i lúdica per a tothom, el respecte per la diversitat i la interculturalitat, el benestar en totes les etapes de la vida, la promoció de l'equitat de gènere a la ciutat i la projecció internacional d'una ciutat amb una identitat forta i cohesionada socialment.

DADES DE CONTACTE

ADREÇA

Passeig de Sant Joan, 75, 08009 Barcelona
Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

TELÈFON

WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/culturaeducacio/ca>

ADREÇA ELECTRÒNICA

ATENCIÓ AL PÚBLIC

Malgrat que no es fa atenció al públic en general, en alguns serveis es pot sol·licitar visita concertada.

COM ARRIBAR-HI

- ✓ **Autobusos:** H10, 6, 19, 33, 34, 55, D50
- ✓ **Metro:** L4 i L5 Verdaguer, L4 Girona, L2 Tetuan
- ✓ **Tramvia:** Verdaguer

COMPROMISOS DE QUALITAT

- ✓ Orientació a les persones: Posar els ciutadans en el centre de la nostra gestió.
- ✓ Eficiència: optimitzar al màxim els recursos disponibles de tal manera que puguem servir el major nombre possible de ciutadans.
- ✓ Qualitat del servei: el compromís amb la millora contínua dels nostres serveis mitjançant la implantació de models estàndards que permetin satisfer les expectatives de la ciutadania.
- ✓ Atenció directa a la ciutadania en les matèries que l'afecten en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ Simplicitat del tràmit de sol·licitud d'ajuts de les campanyes de beques per facilitar a la ciutadania l'ús d'aquest tràmit, incloent-hi la quantitat de passes necessàries i la quantitat de documents que s'han d'aportar.
- ✓ Eficàcia en la comunicació del tràmit de sol·licitud de beca de les campanyes: claredat i transparència de la informació disponible per a la ciutadania sobre com fer el tràmit de sol·licitud de beca (disponibilitat de la informació actualitzada i completa sobre el procediment del tràmit, els terminis i els requisits per sol·licitar una beca).
- ✓ Facilitar l'accés a les persones joves a la informació, els recursos i els serveis que donen resposta a les seves necessitats en els diversos àmbits que afecten el seu projecte de vida (formatius o laborals, sobre habitatge, la planificació d'estades a l'estranger, salut, voluntariat, associacionisme, alternatives d'oci i lleure...)

INDICADORS I OBJECTIUS GENERALS

Els nostres serveis ofereixen diversos projectes i programes que estan adreçats a la ciutadania en general per garantir l'accés a la cultura, l'educació i l'esport com a drets bàsics i en condicions d'igualtat, amb independència de l'edat, origen i condició. Mitjançant indicadors de qualitat i de gestió, fem el seguiment dels nostres programes, la qual cosa ens permet saber l'impacte que generem i en quines àrees podem millorar. Aquests indicadors es tradueixen en el nombre d'assessoraments que fem tant a persones físiques com a entitats, en la reducció de terminis i de temps, en el nombre d'atencions i acompanyaments que es duen a terme, o en els usos dels diversos espais de què disposem, entre d'altres.

COMPENSACIONS ESTABLERTES PER INCOMPLIMENTS

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació envers l'Ajuntament.

CANALS DE PARTICIPACIÓ, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ CIUTADANA

Procediment: Processos de corresponsabilitat ciutadana

Canals:

- ✓ Presencial: debats, espais de diàleg, òrgans de participació, etc.

QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

Procediment:

Hi ha diversos canals a disposició de la ciutadania per comunicar una queixa, reclamació o suggeriment a l'Ajuntament de Barcelona, amb l'objectiu de donar-hi resposta de manera ràpida i eficient.

Canals:

- ✓ **Presencial:**
 - a les oficines OAC: <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
 - als punts de registre: <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/punts-registre>
- ✓ **Telemàtic:**
 - <https://www.bcn.cat/incidenciesireclamacions>
 - <https://ajuntament.barcelona.cat/apps/ca/barcelona-la-butxaca>
- ✓ **Telefònic:** 010 / 900 226 226. Veure: <http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciudadana/telefonic>
- ✓ **Quioscs autoservei:** <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/quioscos-tramits-serveis>

TEMPS DE RESPOSTA

De tres a quatre setmanes.

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

[Formulari](#) per exercir el dret d'accés a la informació pública.

SERVEIS

Els serveis que oferim a les persones usuàries i a la ciutadania en general, que són responsabilitat de Cultura, Educació, Esports i Cicles de Vida i que es troben en aquesta carta de serveis són:

- ✓ Acompanyament en l'àmbit intercultural i de la diversitat religiosa
- ✓ Servei VinclesBCN
- ✓ Campanya de vacances d'estiu per a infants i adolescents
- ✓ Prevenció, informació i atenció a les violències masclistes
- ✓ Abordatge integral de la prostitució
- ✓ Promoció de la diversitat sexual i de gènere i l'erradicació de les situacions d'LGTBI-fòbia
- ✓ Servei per a adolescents i famílies
- ✓ Sales d'estudi
- ✓ Servei d'informació juvenil "Joves de Barcelona"
- ✓ Assessories per a joves i entitats juvenils
- ✓ Tardes educatives

ACOMPANYAMENT EN L'ÀMBIT INTERCULTURAL I DE LA DIVERSITAT RELIGIOSA**DESCRIPCIÓ**

Promoció de la incorporació de l'enfocament intercultural en les polítiques públiques de l'Ajuntament de Barcelona per abordar i entendre la convivència en la diversitat.

Impuls d'accions, en col·laboració amb altres actors, en els àmbits de ciutat, de districte i de barri, i en el marc dels principis de la interculturalitat: reconeixement de la diversitat, igualtat de drets i equitat, i interacció positiva/diàleg intercultural.

UTILITAT

Oferir activitats, accions de formació, sensibilització i assessorament en termes de diversitat d'origen, cultura i religió.

GARANTIA

- Atenció amb professionals formats i amb experiència en la matèria.
- Accés universal i igualitari de les persones usuàries.
- Atenció individualitzada que tingui en compte les necessitats i circumstàncies de cada persona usuària.
- Treball col·laboratiu amb entitats i associacions per accions de sensibilització des de la proximitat.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- Article 38 de la [Carta municipal de Barcelona](#): *L'Ajuntament de Barcelona ha de vetllar perquè a la ciutat no es produeixin conductes discriminatòries negatives per raó de raça, religió, color, ascendència, edat, gènere, sexe, discapacitat o lloc de naixement.*
- [Llei orgànica 7/1980](#), de 5 de juliol, de llibertat religiosa.
- [Pla Barcelona interculturalitat 2021-2030](#).
- [Mesura de Govern "Avançar cap a la interculturalitat. Instruments i mecanismes de governança"](#).

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Drets

- Ser tractat amb respecte, imparcialitat i objectivitat, amb plena garantia dels drets i de la dignitat de les persones.
- Rebre una informació entenedora i suficient.
- Accedir als serveis municipals en condicions d'igualtat.
- No haver de presentar documents no exigits pels procediments.
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades.
- Opinar sobre els serveis rebuts.

Deures

- Tractar amb respecte els treballadors i les treballadores i les altres persones usuàries de l'oficina.
- Facilitar l'actuació de l'Ajuntament i donar informació veraç.
- Facilitar la identificació a l'Ajuntament, en els casos que la normativa així ho estableixi.
- Fer un ús responsable i acurat de les instal·lacions de l'oficina.

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Demanda de les sol·licituds d'informació, suport o serveis. Es poden presentar a través de diversos canals dels centres prestadors: presencialment, per correu electrònic o mitjançant el portal web.
2. Un cop rebuda la sol·licitud, l'equip tècnic avalua les necessitats específiques sol·licitades.
3. Atenció de la sol·licitud, que pot incloure informació, assessorament, formació, activitats culturals o suport.
4. Valoració de l'atenció rebuda per part de la persona sol·licitant.

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Organitzar quatre formacions anuals antirumors.
- ✓ Oferir 100 activitats del catàleg antirumors.

MODALITAT 1: ACOMPANYAMENT EN L'ÀMBIT INTERCULTURAL**Descripció**

Incorporació i impuls de la perspectiva intercultural.

Ofereix

Atenció. Assessorament personalitzat. Informació/dades. Publicacions. Activitats en formats diversos (formació, catàleg antirumors, Espai Avinyó) des d'una perspectiva intercultural.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

✓ Departament d'Interculturalitat i Pluralisme Religios

Canals de petició

✓ Telemàtic: a l'adreça electrònica: plainterculturalitat@bcn.cat

Canals de gestió

✓ Telemàtic: a l'adreça electrònica: plainterculturalitat@bcn.cat

Canals de recepció

✓ Depèn de la demanda.

Objectius de gestió

- ✓ Organitzar quatre formacions anuals antirumors.
- ✓ Oferir 100 activitats del catàleg antirumors.

MODALITAT 2: ACOMPANYAMENT EN L'ÀMBIT DE LA DIVERSITAT RELIGIOSA**Descripció**

Donar resposta a la pluralitat de creences i conviccions presents a Barcelona des d'una mirada intercultural.

Ofereix

Atenció. Assessorament personalitzat. Informació/dades. Publicacions. Activitats en formats diversos (formació, debat, diàleg) al voltant de la pluralitat de creences i el fet religiós.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

✓ Oficina d'Afers Religiosos (OAR)

Canals de petició

- ✓ Presencial: a l'Oficina d'Afers Religiosos (OAR) C. del Comerç, 44 (baixos)
- ✓ Telefònic: al número 932 564 342
- ✓ Telemàtic: a l'adreça electrònica: oar@bcn.cat

Canals de gestió

- ✓ Presencial: a l'Oficina d'Afers Religiosos (OAR) C. del Comerç, 44 (baixos)
- ✓ Telefònic: al número 932 564 342
- ✓ Telemàtic: a l'adreça electrònica: oar@bcn.cat

Canals de recepció

- ✓ Depèn de la demanda.

Objectius de gestió

- ✓ Obtenir una avaluació a l'enquesta de satisfacció de les entitats ateses anual per sobre de 7 sobre 10

SERVEI VINCLESBCN

DESCRIPCIÓ

VinclesBCN és un servei de l'Ajuntament de Barcelona que combat la soledat reforçant les relacions socials de les persones grans que se senten soles i millorant-ne el benestar mitjançant les noves tecnologies i el suport d'equips de dinamització.

El servei es desenvolupa a través d'una aplicació en una tauleta o mòbil que està dissenyada perquè en faci ús una persona gran i que permet fer i rebre videotrucades, missatges de text, àudios i fotos.

UTILITAT

Ajuda a superar el sentiment de soledat de les persones participants.

GARANTIA

Necessitat de lluitar contra la soledat reforçant les relacions socials de les persones grans que se senten soles i millorant-ne el benestar mitjançant la formació en noves tecnologies, la prestació d'atenció individual i de grup, el suport d'equips de professionals i la col·laboració amb entitats i associacions per oferir activitats de dinamització.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials i Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011, prorrogada i ampliada la seva vigència per al 2012.
- **Estratègia Municipal contra la soledat 2020-2030:**
https://ajuntament.barcelona.cat/dretsocials/sites/default/files/arxius-documents/estrategia_contra_soledat_barcelona_2020_2030.pdf

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Drets de la persona usuària:

- Té dret a l'ús i gaudi de la tauleta en els casos que aquesta és propietat municipal.
- Té dret a la participació en tots els grups de dinamització d'interès i territori a què s'hagi vinculat d'acord amb els professionals que gestionen el servei.

Obligacions de la persona usuària:

- La persona usuària es compromet a tenir una participació activa en el projecte i utilitzar el servei VinclesBCN d'acord amb les indicacions dels professionals municipals i amb el document de contracte del servei i la legislació vigent.
- La persona usuària és la responsable de la custòdia del material tecnològic proporcionat,

així com de qualsevol accés que es pugui produir a la seva tauleta digital o l'aplicació VinclesBCN, i es compromet a fer-ne un ús adequat. En cas de robatori, pèrdua o desperfectes que es puguin produir a causa d'un mal ús, la persona usuària es compromet a comunicar-ho en un termini màxim de 24 hores a l'Ajuntament. En cas de robatori, cal presentar denúncia davant de qualsevol comissaria dels Mossos d'Esquadra.

- La persona usuària accepta rebre suport i acompanyament dels professionals municipals en l'ús i funcionament del servei VinclesBCN.
- La persona usuària de VinclesBCN és responsable de l'ús que faci de la tauleta i del servei VinclesBCN, i garanteix que les imatges, vídeos i altres dades que pugui introduir-hi són de la seva autoria i són plenament respectuosos amb la legalitat vigent. Així mateix, n'és responsable de les afirmacions o comentaris que pugui fer en els fòrums del servei VinclesBCN. L'Ajuntament de Barcelona no és responsable de les descàrregues que la persona usuària pugui efectuar i del mal ús que pugui fer del servei, i resta exempt de tota responsabilitat.
- El Servei VinclesBCN és per a ús personal i intransferible de la persona usuària.
- L'equipament tecnològic que se cedeix a la persona usuària és per al seu ús personal i intransferible; la persona usuària s'obliga a retornar la tauleta digital i la targeta SIM a l'acabament del contracte per deixar de complir alguns dels requisits o canvi de domicili fora de la ciutat de Barcelona.

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Recepció de la petició
2. Anàlisi de la demanda
3. Aprovació/denegació de la petició
4. Informació a la peticionària
5. Inici del servei

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

Es fa una formació inicial a la persona gran perquè aprengui a utilitzar-la, fent-hi seguiment i donant-li suport en l'aprenentatge i en l'ús, amb visites dels professionals del servei als domicilis dels usuaris. Les persones, a través de la tauleta, es posen en contacte amb la seva xarxa personal de familiars i amics, i també participen en grups de barri i grups d'interès que ells mateixos han proposat (cinema, música...). VinclesBCN crea comunitats de persones grans amb interessos comuns. Els dinamitzadors i les dinamitzadores del servei animen els grups i fomenten la trobada de les persones usuàries en les activitats presencials.

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Garantir un mínim de 100 grups d'interès o barri
- ✓ Garantir un mínim de 200 trobades de grups
- ✓ Oferir formació de l'app a un mínim del 90% de les altes

MODALITAT 1: PERSONES USUÀRIES VINCLESBCN TIPUS A I PERSONES USUÀRIES VINCLESBCN TIPUS B

Descripció

Connectar les persones grans que se senten soles amb altres persones del seu entorn i la seva xarxa de proximitat. A partir de la situació econòmica de la persona (o nucli de convivència) pot ser usuari A o B. Indicador econòmic d'acord amb la Targeta Rosa Gratuïta.

- ✓ Usuari A: ingressos anuals inferiors a 9.240 € per persona. L'Ajuntament de Barcelona proporciona tauleta i assumeix el cost de les dades mòbils.
- ✓ Usuari B: ingressos anuals superiors a 9.240 € per persona. La persona usuària fa ús del seu propi dispositiu (tauleta o mòbil) amb les seves pròpies dades de connexió.

Totes dues modalitats disposen per igual del suport dels professionals que formen part del servei (treballadores socials, dinamitzadors...).

Ofereix

Material. Document. Rep una tauleta (usuari de tipus A), accés a l'app, servei de dinamització i guia d'ús en format paper.

Cost i forma de pagament

Gratuït. L'usuari de tipus B ha de cobrir les seves despeses d'Internet.

Centres prestadors

- ✓ Departament de Promoció de les Persones Grans
- ✓ En relació amb la formació que rep l'usuari, es fa ús d'equipaments municipals, principalment casals de gent gran, centres cívics o biblioteques, en aquest ordre.

Canals de petició

- ✓ Presencial: OAC
- ✓ Telefònic: al número gratuït 900 844 252
- ✓ Telemàtic: al web de persones grans <https://ajuntament.barcelona.cat/personesgrans/ca/>

Canals de gestió

Entre la petició i la recepció pot haver-hi interaccions administració-sol·licitant:
A través de l'empresa gestora/prestadora del Servei

Canals de recepció

La recepció del lliurable es fa mitjançant:
A través de l'empresa gestora/prestadora del Servei

Objectius de gestió

- ✓ Garantir un mínim de 100 grups d'interès o barri
- ✓ Garantir un mínim de 200 trobades de grups
- ✓ Oferir formació de l'app a un mínim del 90% de les altes

PREVENCIÓ, INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LES VIOLÈNCIES MASCLISTES

DESCRIPCIÓ

Prevenició, assessorament i sensibilització de les situacions de violència masclista.

Atenció, suport i acolliment específica a persones víctimes de situacions de violència masclista

UTILITAT

Serveis de sensibilització, informació i assessorament a la població en general, i d'atenció específica i acolliment a persones víctimes de situacions de violència masclista (dones, infants i adolescents, i persones del seu entorn proper directament afectades per aquesta violència).

Atenció i tractament als homes que exerceixen violència i volen canviar les seves conductes.

GARANTIA

El municipi ofereix una proximitat en el coneixement de les dinàmiques socials i territorials, que juntament amb el coneixement de les xarxes de serveis públics d'atenció possibiliten una intervenció més directa i eficient.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ [Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género](#)
- ✓ [Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista](#) – modificada per la [Llei 17/2020, de 22 de desembre, de modificació de la Llei 5/2008, del dret de les dones a erradicar la violència masclista](#)
- ✓ [Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència](#)
- ✓ [Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials](#)
- ✓ [Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del codi penal](#) (art. 178, 179, 181 i 185)
- ✓ [Protocol de Palerm \("Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente mujeres y niños"\)](#)
- ✓ [Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya](#) (art. 59 bis)

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. La persona sol·licitant contacta amb el centre prestador i exposa la seva situació.
2. Anàlisi de la situació, es dona informació i orientació, i, si escau, s'assignen els recursos adients.
3. A partir d'aquí es fa un seguiment i avaluació del servei, hi hagi o no derivació a serveis especialitzats, fins que s'hagin assolit els objectius o cessi la necessitat que va motivar el servei.

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Respondre el 80% de les queixes de la ciutadania en un màxim de 25 dies.

MODALITAT 1: INFORMACIÓ I ASSESSORAMENT EN VIOLÈNCIA MASCLISTA DES DELS DIFERENTS DISTRICTES DE LA CIUTAT

Descripció

Els punts d'informació i atenció a les dones (PIAD) són serveis públics, gratuïts i confidencials de l'Ajuntament de Barcelona, on s'ofereix informació, assessorament i orientació a les dones en àmbits diversos. També s'ofereixen serveis gratuïts d'atenció individualitzada psicològica i d'assessorament jurídic i atenció grupal.

Ofereix

Informació/dades. Orientació. Assessorament jurídic. Acompanyament psicològic. Atenció personal. Grups.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

- ✓ [Punts d'informació i atenció a les dones \(PIAD\)](#)

Canals de petició

- ✓ Presencial: als [centres prestadors](#)
- ✓ Telemàtic: a les adreces electròniques dels centres prestadors
- ✓ Telefònic: als telèfons dels centres prestadors

Canals de gestió

- ✓ Presencial: als [centres prestadors](#)
- ✓ Telemàtic: a les adreces electròniques dels centres prestadors i de qui fa la sol·licitud
- ✓ Telefònic: als telèfons dels centres prestadors i de qui fa la sol·licitud

Canals de recepció

- ✓ Presencial: als [centres prestadors](#)

Objectius de gestió

- ✓ Facilitar cita per a informació i assessorament abans de 15 dies en el 90% dels casos.

MODALITAT 2: ATENCIÓ PSICOSOCIAL INTEGRAL A PERSONES VÍCTIMES DE SITUACIONS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA

Descripció

Atenció i tractament psicosocial a persones que pateixen o han patit situacions de violència masclista (dones, infants i adolescents, i persones LGTBI, o persones del seu entorn proper directament afectades per aquesta violència), seguiment dels casos i assessorament jurídic en les actuacions judicials.

També proporciona assessorament a personal professional i a persones de l'entorn de les víctimes.

Ofereix

Atenció. Orientació. Acompanyament personal. Instal·lació. Atenció i protecció personalitzada.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Informació complementària

Els casos d'urgència per violència masclista que es donen en dies festius o fora de l'horari d'atenció a les urgències del SARA s'atenen en primera instància pel Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB), el qual informa i deriva.

Centres prestadors

- ✓ [Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida \(SARA\)](#)

Canals de petició

- ✓ Presencial: al centre prestador ([Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida](#))
- ✓ Telefònic: les persones interessades a sol·licitar atenció han de demanar cita prèvia al telèfon 900 922 357, de dilluns a dijous, de 9.00 a 19.00 hores, i divendres, de 9.00 a 16.00 hores.
En el cas del [SARA Jove](#), el telèfon de contacte és el 932 915 959.
- ✓ Derivació: per part dels CSS, PIAD, cossos policials, fiscalia, Consorci Sanitari de Barcelona, CUESB, SEAIA...

Canals de gestió

- ✓ **Presencial:** al centre prestador ([Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida](#))
- ✓ **Telemàtic:** a les adreces electròniques dels centres prestadors i de qui fa la sol·licitud
- ✓ **Telefònic:** als telèfons dels centres prestadors i de qui fa la sol·licitud

Canals de recepció

Presencial: al centre prestador ([Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida](#))

Objectius de gestió

- ✓ Programar una primera visita al SARA abans de 15 dies laborables a qualsevol dona en situació de violència masclista.
- ✓ En el servei d'urgències del SARA, donar atenció en un màxim de 4 hores.

MODALITAT 3: ACOLLIMENT RESIDENCIAL A PERSONES VÍCTIMES DE SITUACIONS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA QUE HO REQUEREIXIN

Descripció

El Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA) és la porta d'entrada al dispositiu d'acolliment per violència masclista de la ciutat i el servei referent en tots els casos mentre dura l'acolliment.

Des del SARA s'ofereix l'acolliment residencial a les persones que es troben en situació de violència masclista de risc alt, amb l'objectiu d'acompanyar-les en el seu procés de recuperació.

Un cop acabat l'acolliment, el SARA pot continuar l'atenció terapèutica ambulatoria, sempre que la persona ho vulgui.

Ofereix

Atenció. Orientació. Acompanyament personal. Instal·lació. Atenció i protecció personalitzada.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Informació complementària

En el cas que no hi hagi plaça als recursos d'acolliment d'urgència, es buscarà un allotjament temporal en hostal/pensió fins que es pugui ingressar en una plaça amb professionals les 24 hores.

Centres prestadors

- ✓ [Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida \(SARA\)](#)

Canals de petició

Valoració per part del [Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida \(SARA\)](#)

Canals de gestió

Valoració per part del [Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida \(SARA\)](#)

Canals de recepció

Valoració per part del [Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida \(SARA\)](#)

Objectius de gestió

- ✓ Donar acolliment al 100% dels casos que es presentin quan el nivell de risc indiqui la necessitat de fer-ho.

MODALITAT 4: CENTRE DE MASCULINITATS

Descripció

El Plural, centre de masculinitats és un espai municipal que convida la ciutadania a reflexionar sobre diversos aspectes de la masculinitat que són problemàtics, tant per als mateixos homes com per a les persones del seu voltant.

Consta de:

- ✓ Servei d'atenció a homes per a la promoció de relacions no violentes, el qual comprèn:
 - Atenció psicològica individual i grupal
 - Assessorament jurídic
 - Recursos i eines per a la ciutadania i per a professionals
- ✓ Servei de sensibilització i prevenció de violència masclista, democratització de les cures i implicació dels homes en la igualtat de gènere (projecte "Canviem-ho"): s'ofereix assessorament a professionals i ciutadania, grups d'homes, grups de preparació a la paternitat primerenca, programació d'activitats, xerrades, tallers i formacions i suport i treball en xarxa amb entitats que tenen una línia d'intervenció amb perspectiva de gènere i masculinitats.

Ofereix

Atenció. Acompanyament personal. Atenció i tractament personalitzat.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

- ✓ Plural, centre de masculinitats (abans Servei d'Atenció a Homes per a la Promoció de Relacions no Violentes [SAH])

Canals de petició

- ✓ Presencial: als centres prestadors
- ✓ Telemàtic: a les adreces electròniques dels centres prestadors
- ✓ Telefònic: als telèfons dels centres prestadors

Canals de gestió

- ✓ Presencial: als centres prestadors
- ✓ Telemàtic: a les adreces electròniques dels centres prestadors
- ✓ Telefònic: als telèfons dels centres prestadors i de qui fa la sol·licitud

Canals de recepció

- ✓ Presencial: als centres prestadors

Objectius de gestió

- ✓ Atendre les sol·licituds en un màxim de 5 dies laborables en el 95% dels casos.

MODALITAT 5: ATENCIÓ INTEGRAL A LES PERSONES VÍCTIMES DEL TRÀFIC D'ÉSSERS HUMANS**Descripció**

Atenció i recuperació de les persones ateses per tràfic d'éssers humans en totes les finalitats d'explotació.

Servei especialitzat d'atenció que s'activa per **derivació**.

Objectius:

1. Garantir els drets de les potencials víctimes del tràfic d'éssers humans (TEH), tot impulsant una atenció integral i la reparació del dany.
2. Coordinar-se amb la resta d'actors especialitzats per la lluita contra el TEH.
3. Impulsar la formació especialitzada i l'assessorament a professionals sobre el TEH tant en l'àmbit general com específic.
4. Promoure la sensibilització ciutadana contra el TEH.
5. Actuar com a referent i observatori del TEH a Barcelona.

Ofereix

Informació. Atenció. Acompanyament i tractament personalitzat, integral i interdisciplinari (social, jurídic i psicològic).

Accés a recursos residencials especialitzats de protecció per a la recuperació.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Informació complementària

Per a qualsevol persona detectada com a víctima o potencial víctima de TEH, el servei disposa d'assessorament i tractament jurídic especialitzat. També s'ofereix la possibilitat d'obtenir representació jurídica i acusació particular especialitzada de manera gratuïta. Atenció psicològica, acompanyament a la cobertura de drets de salut, cobertura de necessitats bàsiques i acompanyament socioeducatiu.

A més, la UTEH també imparteix assessorament especialitzat i formació i als i les professionals que realitzin detecció i atenció a les persones víctimes de TEH, i sensibilització a la ciutadania en general.

És un recurs de segon nivell que rebrà:

- La informació o derivació dels casos detectats per la resta d'actors especialitzats o generalistes de la ciutat.
- Denúncies o avisos per part de la ciutadania.
- Demandes directes de les mateixes persones traficades.

Centres prestadors

- ✓ Unitat Municipal contra el Tràfic d'Éssers Humans (UTEH)

Canals de petició

- ✓ **Presencial:** al centre prestador
- ✓ **Telemàtic:** a l'adreça electrònica del centre prestador
- ✓ **Telefònic:** al telèfon del centre prestador

Canals de gestió

- ✓ **Presencial:** al centre prestador
- ✓ **Telemàtic:** a l'adreça electrònica del centre prestador
- ✓ **Telefònic:** al telèfon del centre prestador

Canals de recepció

- ✓ Presencial: al centre prestador

Objectius de gestió

- ✓ En situació d'urgència, facilitar atenció a víctimes de TEH abans de 5 dies en el 95% dels casos.

ABORDATGE INTEGRAL DE LA PROSTITUCIÓ

DESCRIPCIÓ

Anàlisi, diagnòstic, intervenció directa i coordinació en l'abordatge del treball sexual a la ciutat de Barcelona.

Actua a través de sis línies estratègiques d'intervenció:

1. Coneixement de la situació.
2. Atenció a les dones que exerceixen treball sexual a la via pública.
3. Atenció a les dones que exerceixen treball sexual en espais tancats (locals, clubs i pisos).
4. Disseny i implementació de programes per a la formació i la recol·locació sociolaboral. Millora de l'ocupabilitat.
5. Detecció de les víctimes del tràfic d'éssers humans amb finalitat d'explotació sexual i coordinació amb la unitat contra el tràfic de persones amb finalitat d'explotació sexual.
6. Coordinació d'actuacions d'àmbit institucional i comunitari.

UTILITAT

Atenció a les dones i persones trans que exerceixen la prostitució a la ciutat de Barcelona i prioritàriament a les que es troben en una situació d'especial vulnerabilitat, d'una manera integral, global i coordinada perquè puguin **conèixer i exercir els seus drets** en igualtat de condicions que qualsevol altra dona de la ciutat.

GARANTIA

- Garantir l'atenció o assessorament en l'àmbit jurídic, social, educatiu, psicològic i de salut.
- Promoure els drets humans universals i la sensibilització davant l'estigma i diverses situacions de vulnerabilitat.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ [Pla per a l'abordatge integral del treball sexual \(2006\)](#) i
- ✓ [Mesura de Govern Actuacions de millora i nou impuls a l'Agència per a l'Abordatge Integral del Treball Sexual \(2011\)](#)

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

Per cita prèvia o per derivació d'altres serveis.

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Atendre el 90% de les sol·licituds del SAS abans de deu dies.

MODALITAT 1: ATENCIÓ SOCIOEDUCATIVA**Descripció**

El Servei d'Atenció Socioeducativa (SAS) de l'Agència per a l'Abordatge Integral del Treball Sexual és un servei públic municipal especialitzat en l'atenció a persones que exerceixen la prostitució a la ciutat de Barcelona, sense discriminació per l'edat, sexe, gènere, estat de salut física i mental, diversitat funcional, orientació sexual, procedència o situació administrativa.

És un servei interdisciplinari que ofereix atenció en el medi obert i a l'oficina en l'àmbit social, jurídic i psicològic.

Els objectius del servei són els següents:

- Promoure, potenciar i consolidar el desenvolupament d'accions integrals, d'atenció i mediació vers les persones, principalment dones, que exerceixen la prostitució en general i, específicament, les que treballen a la via pública.
- Atendre les persones que exerceixin aquestes activitats en l'àmbit del suport social, la prevenció, detecció i atenció a les violències i garantir l'accés als drets com a porta d'entrada a tota la xarxa de serveis públics disponibles i molt especialment els serveis a les persones: serveis socials, educatius i sanitaris.

Ofereix

Atenció social, educativa, jurídica i psicològica

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Informació complementària

L'accés al servei pot ser:

- Amb cita prèvia
- D'urgència: sense cita prèvia
- Per derivació d'altres serveis de la xarxa: bàsics, especialitzats, municipals o del tercer sector.

Centres prestadors

- ✓ Servei d'atenció socioeducatiu (SAS-ABITS)

Canals de petició

- ✓ Presencial: al centre prestador
- ✓ Telemàtic: al centre prestador
- ✓ Telefònic: al centre prestador

Canals de gestió

- ✓ Presencial: al centre prestador
- ✓ Telemàtic: al centre prestador
- ✓ Telefònic: al centre prestador

Canals de recepció

- ✓ Presencial: al centre prestador

Objectius de gestió

- ✓ Atendre el 90% de les sol·licituds del SAS abans de 10 dies.

PROMOCIÓ DE LA DIVERSITAT SEXUAL I DE GÈNERE I L'ERRADICACIÓ DE LES SITUACIONS D'LGTBI-FÒBIA

DESCRIPCIÓ

Disseny, impuls, coordinació i/o gestió, així com avaluació, de les actuacions municipals adreçades a la promoció de drets per a la diversitat sexual i de gènere.

UTILITAT

Eradicar l'homofòbia, la lesbofòbia, la transfòbia, la bifòbia i la intersexfòbia (LGTBI-fòbia, en endavant) reforçant els circuits de prevenció, detecció, denúncia i acompanyament de les víctimes.

GARANTIA

Garantir la promoció dels drets de diversitat sexual i de gènere del conjunt de la ciutadania.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

✓ [Llei 11/2014, per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per a eradicar l'homofòbia i la transfòbia](#)

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Els que determina la [Llei 11/2014 per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per a erradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia](#).

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

✓ Facilitar cita en un màxim de 48 hores en el 95% dels casos.

MODALITAT 1: CENTRE LGTBI DE BARCELONA

Descripció

El Centre LGTBI de Barcelona és l'equipament de referència en temàtica LGTBI (Lesbianes, Gais, Trans, Bisexuals i Intersexuals), on s'ofereix un ampli catàleg de **serveis d'informació, orientació i atenció directa** en coordinació amb les entitats i les diverses administracions.

A més, el centre desenvolupa un **programa cultural, d'acció comunitària i sensibilització** obert a tota la societat, i que complementa les activitats que promouen les diverses **entitats** que fan ús d'aquest equipament de manera permanent o puntual.

El Centre LGTBI de Barcelona esdevé, així, un **punt de trobada, reflexió i visibilitat** sobre la diversitat sexual i de gènere.

El Centre treballa per la defensa dels drets LGTBI i dona resposta als preceptes de la [Llei 11/2014](#), al [Pla Municipal per la Diversitat Sexual i de Gènere 2016-2020](#) i altres normes relatives a la lluita contra la discriminació de les persones LGTBI.

Ofereix

Acompanyament i atenció personal. Informació.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Informació complementària

El Centre LGTBI:

- ✓ Facilita informació i assessorament de manera entenedora i dinàmica a qualsevol persona, família o col·lectiu, sobre recursos, serveis i activitats que ofereix:
 - El Centre LGTBI.
 - L'Ajuntament de Barcelona.
 - Altres administracions.
 - Les entitats residents o d'altres en temàtica LGTBI (inclou grups informals).
 - Als serveis especialitzats que realitzen les entitats LGTBI siguin dins del Centre LGTBI o no.
- ✓ Fa una primera acollida individual i familiar, on es realitza un acompanyament pausat a les persones i famílies usuàries per tal d'identificar conjuntament les seves necessitats.
A més, inclou:
 - assessorament laboral
 - assessorament social i sanitari
 - orientació jurídica
 - orientació psicològica
 - orientació a persones trans i intersexuals
- ✓ Fa programació cultural, d'acció comunitària i de sensibilització.
- ✓ Ofereix el programa d'associacionismes, suport a entitats i voluntariat com un espai d'intercanvi i de trobada pel moviment associatiu.
- ✓ Disposa de documentació especialitzada, el Centre de Documentació Armand de Fluvià (propietat del Casal Lambda). És un centre de documentació de referència en temàtica LGTBI, que promou la connexió amb la investigació i el coneixement de la universitat i altres actors i la difusió de materials sobre el col·lectiu LGTBI.

Centres prestadors

- ✓ Centre LGTBI de Barcelona

Canals de petició

- ✓ Presencial: al centre prestador
- ✓ Telemàtic: a l'adreça electrònica del centre prestador
- ✓ Telefònic: al telèfon del centre prestador

Canals de gestió

- ✓ Presencial: al centre prestador
- ✓ Telemàtic: a l'adreça electrònica del centre prestador
- ✓ Telefònic: al telèfon del centre prestador

Canals de recepció

- ✓ Presencial: al centre prestador
- ✓ Telemàtic: a l'adreça electrònica del centre prestador
- ✓ Telefònic: al telèfon del centre prestador

Objectius de gestió

- ✓ Facilitar cita en un màxim de 48 hores en el 95% dels casos.

SERVEI PER A ADOLESCENTS I FAMÍLIES (SAIF)

DESCRIPCIÓ

Servei preventiu que ofereix informació, formació i orientació durant l'etapa vital de l'adolescència. És un servei gratuït que, amb una mirada positiva, escolta, orienta i acompanya els i les adolescents i les seves famílies. Acompanyant el desenvolupament de les competències emocionals, cognitives i conductuals necessàries a partir de potenciar les seves pròpies capacitats i habilitats.

UTILITAT

Facilitar informació, formació i orientació que faciliti l'acompanyament de l'etapa de l'adolescència i la prevenció de situacions no desitjades, de manera que es millori el benestar de la salut emocional.

GARANTIA

- ✓ Prestació de formació i sensibilització de l'adolescència.
- ✓ Prestació d'atenció individual per a famílies i/o adolescents que ho necessiten per a la millora de la seva salut emocional.
- ✓ Treball en xarxa amb els serveis, entitats, professionals dels diferents sectors (educació, salut, serveis socials...) de la ciutat de Barcelona.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

Mesura de govern per a la creació d'un servei per a adolescents i per a famílies amb fills i filles adolescents.

<https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/bitstream/11703/84766/1/12503.pdf>

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Drets:

- ✓ Poder realitzar l'activitat en les condicions establertes d'horari, durada, mitjans humans i materials, etc., així com en condicions de seguretat.
- ✓ Dret a la intimitat i confidencialitat.
- ✓ Dret a la no-discriminació per raó de raça, sexe, idioma, religió, opinió pública o d'una altra índole, origen nacional, ètnic o social, posició econòmica, condicions físiques, psíquiques o sensorials, estat de salut, naixement, orientació sexual o qualsevol altra condició personal o familiar.
- ✓ Dret a la informació, suficient i adequada sobre els fets que els incumbeixen.

Deures:

- ✓ Respectar l'exercici dels drets i les llibertats de les altres persones usuàries i dels i les professionals dels centres.
- ✓ No discriminar cap persona per raó de naixement, raça, sexe o per qualsevol altra circumstància personal, social o cultural.
- ✓ Respectar, utilitzar correctament i compartir els béns mobles, les instal·lacions i el material del servei.
- ✓ Complir la normativa dels serveis.

PROCEDIMENT DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Informació i atenció telefònica i presencial
2. Inscripció prèvia per participar en accions formatives i/o de sensibilització, demanda telefònica o presencial de cita per accedir a l'atenció individual.
3. En el cas de l'atenció individual, es facilita una primera cita d'acollida per valorar i acordar sessions d'atenció individual o derivació, si escau, a un servei especialitzat.

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Oferir un mínim de 160 hores setmanals d'atenció individual a persones que s'adrecin al SAIF.
- ✓ Oferir un mínim de 1.160 hores anuals d'activitats formatives grupals.

MODALITAT 1: CENTRE PER A FAMÍLIES AMB ADOLESCENTS**Descripció**

Servei adreçat a les persones que exerceixen el rol parental (pares, mares o tutors/ores) de nois i noies d'entre 12 i 20 anys. Ofereix a les famílies recursos que potenciïn les seves capacitats i habilitats personals.

Ofereix

Sensibilització, formació i atenció individualitzada. Activitats formatives grupals. Assessorament individualitzat per a pares, mares, tutors o tutores.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

- ✓ Centre per a Famílies amb Adolescents

Canals de petició

- ✓ Presencial: al Centre per a Famílies amb Adolescents
- ✓ Telemàtic: mitjançant inscripció al web del Centre per a Famílies amb Adolescents. <http://ajuntament.barcelona.cat/familia/ca/centre-families-adolescents>
- ✓ Telefònicament: trucant al Centre per a Famílies amb Adolescents. 932 563 560

Canals de gestió

Per accedir a l'atenció individualitzada:

- ✓ Presencial: al Centre per a Famílies amb Adolescents
- ✓ Telefònic: del Centre per a Famílies amb Adolescents. 932 563 560

Per accedir a les activitats de formació i sensibilització:

- ✓ Presencial: al Centre per a Famílies amb Adolescents
- ✓ Telemàtic: inscripció al web del Centre per a Famílies amb Adolescents. <http://ajuntament.barcelona.cat/familia/ca/centre-families-adolescents>

Canals de recepció

Presencial: Centre per a Famílies amb Adolescents

Objectius de gestió

- ✓ Oferir assessorament individualitzat a un mínim de 100 persones al Centre per a famílies.
- ✓ Oferir atenció formativa grupal a un mínim de 950 persones des del Centre per a famílies.

MODALITAT 2: PUNTS "AQUÍ T'ESCOLTEM"

Descripció

Servei adreçat a nois i noies d'entre 12 i 20 anys. Ofereix a la població jove eines i recursos per enfortir-ne les habilitats personals i socials i fomentar-ne el creixement personal.

Ofereix

Atenció individual i atenció grupal. Espai d'escolta activa i assessorament psicològic. Tallers, activitats grupals i espais de reflexió.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

- ✓ Punt "Aquí t'escoltem" Ciutat Vella
- ✓ Punt "Aquí t'escoltem" l'Eixample
- ✓ Punt "Aquí t'escoltem" Sants-Montjuïc
- ✓ Punt "Aquí t'escoltem" les Corts
- ✓ Punt "Aquí t'escoltem" Sarrià - Sant Gervasi
- ✓ Punt "Aquí t'escoltem" Gràcia
- ✓ Punt "Aquí t'escoltem" Horta-Guinardó
- ✓ Punt "Aquí t'escoltem" Nou Barris
- ✓ Punt "Aquí t'escoltem" Sant Andreu
- ✓ Punt "Aquí t'escoltem" Sant Martí

Canals de petició

- ✓ Presencial: al punt "Aquí t'escoltem"
- ✓ Telefònicament: trucant o enviant un missatge de WhatsApp als telèfons dels punts "Aquí t'escoltem"

Canals de gestió

Per accedir a l'atenció individualitzada:

- ✓ Telèfon: al mòbil d'atenció i individual i confidencial del punt "Aquí t'escoltem"

Per accedir a les activitats grupals:

- ✓ Presencial: al lloc on estigui ubicat el punt "Aquí t'escoltem"
- ✓ Telèfon: contactant al mòbil de tallers i activitats del punt "Aquí t'escoltem"

Canals de recepció

- ✓ Presencial: al Punt "Aquí t'Escoltem"

Objectius de gestió

- ✓ Oferir atenció individual i confidencial des dels "Aquí t'escoltem" a un mínim de set-cents joves.
- ✓ Oferir atenció grupal des dels "Aquí t'escoltem" a un mínim de 6.000 joves.

SALES D'ESTUDI

DESCRIPCIÓ

Les sales d'estudi tenen com a objectiu oferir als i les joves estudiants uns espais adequats de concentració i estudi amb uns horaris que complementin els horaris de biblioteques i ofereixin suport durant tot l'any.

Les sales d'estudi estan ubicades en equipaments públics de la ciutat, preferiblement, en biblioteques municipals.

UTILITAT

Oferir espais d'estudi en horari de 21.00 a 00.00 hores en diferents punts de la ciutat.
Oferir alguns d'aquests espais en horari de cap de setmana.
Obrir tots els espais d'estudi el cap de setmana previ a les proves PAU.

GARANTIA

Hi ha un conveni entre el Departament de Joventut i el Consorci de Biblioteques que estableix l'àmbit de col·laboració pel que fa a la utilització de les infraestructures de les biblioteques per a la implementació del Servei de sales d'estudi permanents a les biblioteques.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

Conveni entre l'Ajuntament de Barcelona i el Consorci de Biblioteques de Barcelona per al desenvolupament del Servei de sales d'estudi permanents a les biblioteques de Barcelona.

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Drets:

- ✓ Sol·licitar informació sobre el funcionament del servei.
- ✓ Ser informats sobre l'horari d'atenció al públic i els horaris dels diferents serveis i activitats.
- ✓ Ser informats i poder disposar de les condicions d'ús de la sala d'estudi.
- ✓ Utilitzar els espais i els serveis de la sala d'estudi nocturna d'acord amb les normes establertes en aquesta normativa d'ús.
- ✓ Obtenir del personal de la sala d'estudi nocturna el suport necessari per utilitzar els serveis.
- ✓ Proposar suggeriments i expressar queixes, a través dels canals adequats, sobre el funcionament de la sala d'estudi nocturna.

Deures:

- ✓ Seguir les condicions i normativa d'ús de la sala d'estudi nocturna i dels seus serveis.
- ✓ Respectar els altres usuaris i usuàries i el personal de la sala d'estudi nocturna.
- ✓ Respectar els fons i els béns de la sala d'estudi nocturna i els de les persones usuàries.

PROCEDIMENT DE GESTIÓ DEL SERVEI

Accés directe.

Les sales d'estudi disposen d'un mapa interactiu allotjat a la pàgina web de joventut que permet visualitzar la ubicació i l'ocupació de les sales a temps real (actualització cada 15 minuts).

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Oferir un mínim de 450 places de sales d'estudi de districte a la ciutat de Barcelona.
- ✓ Oferir un mínim de 60 places de sales d'estudi de cap de setmana a la ciutat de Barcelona.

MODALITAT 1: SALA D'ESTUDI DE DISTRICTE

Descripció

Servei obert de dilluns a dijous de 21.00 h a 00.00 h que posa a l'abast de la població jove espais adequats per a la concentració i l'estudi.

Accés lliure en horari d'obertura.

Les sales d'estudi disposen d'un mapa interactiu allotjat a la pàgina web de joventut que permet

visualitzar la ubicació i l'ocupació de les sales a temps real (actualització cada 15 minuts).

Ofereix

Activitat. Un espai independent amb accés als lavabos amb capacitat mínima de 30 places, amb disponibilitat d'endolls, connexió wifi, taules i cadires, bona il·luminació, climatització.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Informació complementària

Durant tot l'any, de dilluns a dijous de 20.00 h o 20.30 h a 23.00 h o 23.30 h, per complementar l'horari de la biblioteca o equipament on es troba. (Tanca festius i algunes vigílies de festius: 23 de juny, 23 de setembre, 31 d'octubre, 24 i 31 de desembre i 22 dies a l'agost)

Obertura dos dies el cap de setmana previ a les proves d'accés a la universitat

Centres prestadors

Sala d'estudi:

1. Ciutat Vella: situada al Centre d'Informació i Assessorament per a Joves
2. L'Eixample: situada a la Biblioteca Agustí Centelles del districte de l'Eixample
3. Sants-Montjuïc: situada a la Biblioteca Vapor Vell del districte de Sants-Montjuïc
4. Les Corts: situada a la Biblioteca Montserrat Abelló del districte de les Corts
5. Sarrià - Sant Gervasi: situada a la Biblioteca Sant Gervasi-Joan Maragall del districte de Sarrià - Sant Gervasi
6. Gràcia: situada a la Biblioteca Jaume Fuster del districte de Gràcia
7. Horta-Guinardó: situada a la Biblioteca Guinardó-Mercè Rodoreda del districte d'Horta-Guinardó
8. Sant Andreu: situada a la Biblioteca Ignasi Iglesias-Can Fabra de Sant Andreu
9. Sant Martí: situada a la Biblioteca Poblenou-Manuel Arranz del districte de Sant Martí
10. Nou Barris: situada a la Biblioteca Nou Barris del districte de Nou Barris

Canals de petició

- ✓ Presencial: sala d'estudi

Canals de gestió

- ✓ Presencial: sala d'estudi

Canals de recepció

- ✓ Presencial: sala d'estudi

Objectius de gestió

- ✓ Oferir un mínim de 500 places d'estudi de districte.

MODALITAT 2: SALA D'ESTUDI DE CAP DE SETMANA

Descripció

Sales d'estudi obertes els caps de setmana i festius durant tot l'any, llevat dels festius i vigílies establerts, per complementar l'horari de les biblioteques on estan ubicades.

Ofereix

Activitat. Un espai independent amb accés als lavabos amb capacitat mínima de 30 places, amb disponibilitat d'endolls, connexió wifi, taules i cadires, bona il·luminació, climatització.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Informació complementària

Accés lliure en horari d'obertura.

Les sales d'estudi disposen d'un mapa interactiu allotjat a la pàgina web de Joventut que permet visualitzar la ubicació i l'ocupació de les sales en temps real (actualització cada 15 minuts).

Centres prestadors

Sala d'estudi:

- ✓ L'Eixample: situada a la Biblioteca Agustí Centelles del districte de l'Eixample
- ✓ Sants-Montjuïc: situada a la Biblioteca Vapor Vell del districte de Sants-Montjuïc

Canals de petició

- ✓ Presencial: sala d'estudi

Canals de gestió

- ✓ Presencial: sala d'estudi

Canals de recepció

- ✓ Presencial: sala d'estudi

Objectius de gestió

- ✓ Oferir un mínim de 100 places en cap de setmana.

SERVEI D'INFORMACIÓ JUVENIL "JOVES DE BARCELONA"

DESCRIPCIÓ

El [Servei d'informació juvenil "Joves de Barcelona"](#) és el servei de referència bàsic pel que fa a informació juvenil. Forma part del Sistema Integral d'Informació Juvenil de la ciutat i es complementa amb el [Servei d'assessories per a joves i entitats juvenils](#).

Ofereix el següent:

- ✓ Recursos informatius, d'orientació, dinamització acompanyament a la població jove de la ciutat sobre diferents aspectes d'interès lligats al seu desenvolupament personal.
- ✓ Facilitar l'accés al Servei d'assessories per a joves i entitats juvenils del Sistema Integral d'Informació Juvenil i deriva, si és necessari, a altres recursos i serveis especialitzats.
- ✓ Accions i estratègies que promouen experiències participatives principalment als centres educatius.

El Servei d'informació juvenil "Joves de Barcelona" en el marc del Sistema Integral d'Informació Juvenil ofereix una informació generalista que preveu els diversos àmbits temàtics d'interès per a la població jove: educació i formació, laboral i ocupació, emprenedoria, habitatge, mobilitat internacional, salut i esport, joventut, lleure, oci i cultura, esports, gènere i feminisme, LGTBI+, cohesió social, participació, associacionisme, voluntariat, turisme, sostenibilitat, medi ambient i consum, tecnologies de la informació i de la comunicació.

El servei d'informació juvenil "Joves de Barcelona" es desplega territorialment a la ciutat a

través de dues modalitats: [els Punts Joves de Barcelona](#), que garanteixen una presència territorial de proximitat, i els [Punts Joves de Barcelona a instituts](#).

UTILITAT

És un servei municipal de proximitat que promou, a través de la informació, l'orientació, la dinamització i l'acompanyament, el desenvolupament personal, l'autonomia i la participació social de les persones joves, tot facilitant-los suport en els processos de presa de decisions, el coneixement i l'accés als recursos que la ciutat els ofereix.

GARANTIA

Servei garantit en [la Llei 22/1998, de 20 de desembre, de la Carta municipal de Barcelona](#), la qual estableix que l'Ajuntament és l'administració encarregada de la gestió de tots els equipaments públics destinats a la infància i la joventut en el camp de la prevenció, la promoció i el lleure.

El servei d'informació juvenil "Joves de Barcelona" actua d'acord amb els principis d'universalitat, gratuïtat, atenció personalitzada, confidencialitat i tenint en compte la diversitat de formes i models de vida i de les persones usuàries.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ [Llei 33/2010, d'1 d'octubre](#), de polítiques de joventut.
- ✓ [Decret de la Generalitat de Catalunya 297/1987, de 14 de setembre](#), pel qual es regula l'obertura i funcionament dels Serveis d'Informació Juvenil.
- ✓ [Decret 90/2013, de 29 de gener](#), pel qual s'aprova el Pla nacional de joventut de Catalunya 2011-2020.
- ✓ [Ordre de 7 d'octubre de 1987](#), per la qual es concreten les condicions d'obertura i funcionament dels Serveis d'Informació Juvenil.
- ✓ [Ordre d'11 de novembre de 1994](#), per la qual es regulen les relacions dels serveis d'informació juvenil amb la Secretaria General de Joventut
- ✓ [Pla d'Adolescència i Joventut 2017-2021](#), presentat en el Plenari el 30 de juny de 2017.
- ✓ [Pla d'Equipaments i Serveis Juvenils de Barcelona 2018-2028 \(PESJove\)](#) aprovat en Plenari el 23 de novembre de 2018

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Els descrits a la normativa reguladora del servei.

[Carta europea d'informació juvenil](#), actualitzada el 2018, que recull els estàndards mínims i els patrons de qualitat que han d'establir-se com a elements d'un enfocament integral, coherent i coordinat de la feina d'informació juvenil.

PROCEDIMENT DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. La persona sol·licitant contacta amb el servei d'informació juvenil "Joves de Barcelona" a través dels diversos [canals d'accés](#) dels [Punts Joves de Barcelona](#) o els [Punts Joves de Barcelona a instituts](#) i exposa la seva situació/demanda.
2. Recepció de la demanda, anàlisi i resposta a través de la informació, l'orientació i, si escau, la derivació a una assessoria per a joves o a altres serveis especialitzats.
3. Valoració de l'atenció rebuda per part de la persona sol·licitant.

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Garantir com a mínim 65.000 usos anuals dels punts Joves de Barcelona.
- ✓ Garantir el servei en un mínim de 80 centres d'educació secundària de la ciutat.

MODALITAT 1: PUNTS JOVES DE BARCELONA

Descripció

Forma part del [Servei d'informació juvenil "Joves de Barcelona"](#). Els [punts Joves de Barcelona](#) garanteixen el dret a la informació juvenil facilitant-ne l'accés i es complementa amb els [punts Joves de Barcelona a instituts](#).

Els [punts Joves de Barcelona](#) són un servei juvenil municipal de proximitat (abast territorial de districte) que ofereixen informació, orientació, suport, capacitat i formació, treball en xarxa, assessorament, consell, i remissió a serveis especialitzats a la població jove de la ciutat respecte de temes del seu interès i amb l'objectiu de facilitar-ne la promoció i la presa de decisions.

Les seves funcions principals són les següents:

- ✓ Conèixer les demandes i necessitats dels joves de la zona d'influència del servei, així com de les d'entitats i dels serveis de la zona que atenguin joves, per tal d'adequar-se a aquestes necessitats.
- ✓ Facilitar i difondre informació veraç i contrastada d'interès per la població jove mitjançant tots els canals existents.
- ✓ Oferir un servei d'orientació immediat per mitjà d'una atenció personalitzada de les demandes d'informació plantejades pels i les joves.
- ✓ Facilitar l'accés al Servei d'assessorament per a joves i entitats juvenils del Sistema Integral d'Informació Juvenil i deriva, si és necessari, a altres recursos i serveis especialitzats.
- ✓ Impulsar activitats de dinamització informativa sobre temes que tinguin especial interès pels i per les joves estudiants dels centres.
- ✓ Facilitar l'accés al punt Joves de Barcelona a tots els equipaments i els espais de relació juvenil del districte, sigui mitjançant activitats a demanda o bé desplaçant el servei en altres punts del territori a través de les Antenes Punts Joves de Barcelona.
- ✓ Tramitar carnets internacionals d'estudiant (ISIC), alberguista, professor (ITIC)...
- ✓ Coordinar els serveis d'informació, orientació, dinamització i assessorament juvenil del seu territori.

Ofereix

Informació. Orientació. Assessorament Derivació a serveis especialitzats. Document. Atenció personalitzada, i si escau, material informatiu específic verificat i contrastat.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

Els centres prestadors es poden consultar al [web Joves de Barcelona](#).

- ✓ Centre d'Informació i Assessorament per a Joves
- ✓ Punt Joves de Ciutat Vella – Espai Jove Palau Alòs.
- ✓ Oficina Jove de Calàbria – Agència Catalana de la Joventut.
- ✓ Punt Joves de Sants-Montjuïc.
- ✓ Punt Joves de les Corts.
- ✓ Punt Joves de Sarrià-Sant Gervasi – Espai Jove Casa Sagnier.
- ✓ Punt Joves de Gràcia – Espai Jove La Fontana.
- ✓ Punt Joves d'Horta-Guinardó.
- ✓ Punt Joves de Nou Barris – Espai Jove Les Basses.
- ✓ Punt Joves de Sant Andreu – Espai Jove Garcilaso.
- ✓ Punt Joves de Sant Martí.

Canals de petició

- ✓ Presencial, telefònic o telemàtic a través dels [punts Joves de Barcelona](#)

Canals de gestió

- ✓ Presencial, telefònic o telemàtic a través dels [punts Joves de Barcelona](#)

Canals de recepció

- ✓ Presencial, telefònic o telemàtic a través dels [punts Joves de Barcelona](#)

Objectius de gestió

- ✓ Garantir com a mínim 65.000 usos anuals dels punts Joves de Barcelona.

MODALITAT 2: PUNT JOVES DE BARCELONA A INSTITUTS

Descripció

Els [punts Joves de Barcelona a instituts](#) són el servei d'informació i dinamització als centres d'educació secundària. És un servei d'acció socioeducativa, adreçat a adolescents i joves estudiants de 12 a 16 anys dels centres d'ensenyament secundari (públic i concertat) i altre alumnat d'educació postobligatòria (batxillerats i cicles formatius).

Les seves funcions principals són les següents:

- ✓ Oferir recursos informatius, orientació, dinamització i acompanyament a l'alumnat sobre diversos aspectes d'interès lligats al seu desenvolupament personal.
- ✓ Proporcionar un conjunt d'accions i estratègies que promoguin experiències participatives dins i fora dels centres d'ensenyament.

Ofereix

Informació. Orientació. Assessorament Derivació a serveis especialitzats. Document. Atenció personalitzada, i si escau, material informatiu específic verificat i contrastat.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

Actualment, hi ha punts Joves de Barcelona en [86 centres d'educació secundària de Barcelona](#).

Canals de petició

- ✓ Presencial i telemàtic: <https://ajuntament.barcelona.cat/joves/ca/content/punts-joves-de-barcelona-instituts>

Canals de gestió

- ✓ Presencial i telemàtic: <https://ajuntament.barcelona.cat/joves/ca/content/punts-joves-de-barcelona-instituts>

Canals de recepció

- ✓ Presencial i telemàtic: <https://ajuntament.barcelona.cat/joves/ca/content/punts-joves-de-barcelona-instituts>

Objectius de gestió

- ✓ Garantir com a mínim 60.000 atencions i acompanyaments dels Joves de Barcelona a centres de secundària.

ASSESSORIES PER A JOVES I ENTITATS JUVENILS

DESCRIPCIÓ

El [Servei d'assessories per a joves i entitats juvenils](#) forma part del Sistema Integral d'Informació Juvenil de la ciutat i complementa la tasca del servei d'informació juvenil Joves de Barcelona.

Ofereix assessorament especialitzat en àmbits temàtics d'interès a la població jove fins a 35 anys de la ciutat, sigui directament a través de l'atenció individualitzada gratuïta i confidencial, o bé mitjançant funcions de suport als professionals del Sistema Integral d'Informació Juvenil o altres professionals que treballen en l'àmbit.

Actualment, el Servei d'assessories per a joves i entitats juvenils dona resposta respecte de temes laborals i d'emprenedoria, acadèmics, d'habitatge compartit, de mobilitat internacional i associacionisme. En cas que es detectin necessitats que calgui abordar des de l'especialització d'una assessoria, si escau, s'activarà la creació d'altres assessories singulars i l'ampliació de les ja esmentades.

Les assessories segueixen un esquema metodològic i d'implementació de continguts que preveu les funcions següents:

- ✓ Assessorar de manera individualitzada adolescents i joves que necessitin una informació especial.
- ✓ Revisar, actualitzar i elaborar continguts a disposició del Sistema Integral d'Informació Juvenil.
- ✓ Coordinar la difusió correcta de la informació vinculada a l'àmbit temàtic de cada assessoria.
- ✓ Dinamitzar la informació i desenvolupar projectes singulars.
- ✓ Donar suport i oferir formació als professionals del Sistema Integral d'Informació Juvenil.
- ✓ Fer actuacions de seguiment i avaluació que permetin valorar l'efectivitat i l'impacte de l'assessoria.

UTILITAT

L'assessorament és l'acció mitjançant la qual es proporcionen tots els recursos que poden ser d'utilitat per tal de resoldre la demanda i solucionar una situació específica entorn d'un tema concret per part d'un assessor o assessora especialitzat en la matèria.

GARANTIA

Servei garantit en [la Llei 22/1998, de 20 de desembre, de la Carta municipal de Barcelona](#), la qual estableix que l'Ajuntament és l'administració encarregada de la gestió de tots els equipaments públics destinats a la infància i la joventut en el camp de la prevenció, la promoció i el lleure.

Les assessories joves són un servei gratuït, confidencial, accessible i de proximitat prestat per un o una professional expert en la matèria i que ofereixen informació contrastada i actualitzada.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ [Llei 33/2010, d'1 d'octubre](#), de polítiques de joventut.
- ✓ [Decret de la Generalitat de Catalunya 297/1987, de 14 de setembre](#), pel qual es regula l'obertura i funcionament dels Serveis d'Informació Juvenil.
- ✓ [Decret 90/2013, de 29 de gener](#), pel qual s'aprova el Pla nacional de joventut de Catalunya 2011-2020.
- ✓ [Ordre de 7 d'octubre de 1987](#), per la qual es concreten les condicions d'obertura i funcionament dels Serveis d'Informació Juvenil.
- ✓ [Ordre d'11 de novembre de 1994](#), per la qual es regulen les relacions dels serveis d'informació juvenil amb la Secretaria General de Joventut
- ✓ [Pla d'Adolescència i Joventut 2017-2021](#), presentat en el Plenari el 30 de juny de 2017.

- ✓ [Pla d'Equipaments i Serveis Juvenils de Barcelona](#) 2018-2028 (PESJove) aprovat en Plenari el 23 de novembre de 2018

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Els descrits a la normativa reguladora del servei.

[Carta europea d'informació juvenil](#), actualitzada el 2018, que recull els estàndards mínims i els patrons de qualitat que han d'establir-se com a elements d'un enfocament integral, coherent i coordinat de la feina d'informació juvenil.

PROCEDIMENT DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Recepció de la persona sol·licitant per part d'un dels serveis vinculats al Sistema Integral d'Informació Juvenil (el servei d'informació juvenil Joves de Barcelona o alguna altra modalitat del Servei d'assessoria per a joves i entitats juvenils).
2. Anàlisi de la demanda i, si escau, derivació a l'assessoria especialitzada a través de cita prèvia.
3. Preparació de l'assessorament per part de personal tècnic especialitzat a partir de la demanda articulada.
4. Entrevista individual, confidencial i gratuïta amb la persona sol·licitant i el personal tècnic especialitzat, en què es facilita informació i recursos sobre la demanda plantejada.
5. Seguiment, si escau, del pla de treball i/o de les propostes que es derivin de l'assessoria.
6. Valoració de l'atenció rebuda per part de la persona sol·licitant.
7. La persona sol·licitant contacta amb el servei Joves de Barcelona a través dels diversos [canals d'accés](#) dels Punts Joves de Barcelona a districtes o instituts i exposa la seva situació/demanda.
8. Recepció de la demanda, anàlisi i resposta a través de la informació, l'orientació i, si escau, la derivació a una assessoria per a joves o a altres serveis especialitzats.
9. Valoració de l'atenció rebuda per part de la persona sol·licitant.

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Oferir un mínim de 2.500 assessoraments individualitzats a joves en matèries laborals, acadèmiques, habitatge compartit i mobilitat internacional.
- ✓ Oferir un mínim de 10.000 atencions anuals.

MODALITAT 1: ASSESSORIA LABORAL PER A JOVES

Descripció

Informació, orientació i assessorament laboral de proximitat: recerca de feina, borses de treball, garantia juvenil, drets i deures laborals.

Ofereix

Informació. Orientació. Assessorament Document. Atenció personalitzada i, si escau, informació impresa capturada del web corresponent.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

- ✓ Centre d'Informació i Assessorament per a Joves
- ✓ Punt Joves de Ciutat Vella – Espai Jove Palau Alòs.
- ✓ Oficina Jove de Calàbria – Agència Catalana de la Joventut.
- ✓ Punt Joves de Sants-Montjuïc.
- ✓ Punt Joves de les Corts.
- ✓ Punt Joves de Sarrià-Sant Gervasi – Espai Jove Casa Sagnier.
- ✓ Punt Joves de Gràcia – Espai Jove La Fontana.

- ✓ Punt Joves d'Horta-Guinardó.
- ✓ Punt-Joves de Nou Barris – Espai Jove Les Basses.
- ✓ Punt Joves de Sant Andreu – Espai Jove Garcilaso.
- ✓ Punt Joves de Sant Martí.

Consulteu: <https://ajuntament.barcelona.cat/joves/ca/canal/assessories-joves>

Canals de petició

- ✓ Presencial, telefònic i telemàtic: a través dels diversos [Punts Joves de Barcelona de la ciutat](#).

Canals de gestió

- ✓ Presencial, telefònic i telemàtic: a través dels diversos [Punts Joves de Barcelona de la ciutat](#).

Canals de recepció

- ✓ Presencial: als diversos [punts Joves de Barcelona de la ciutat](#).
- ✓ Telemàtic: a l'adreça electrònica indicada per la persona sol·licitant

Objectius de gestió

- ✓ Oferir un mínim de 1.000 assessoraments laborals.

MODALITAT 2: ASSESSORIA D'ITINERARIS ACADÈMICS PER A JOVES

Descripció

Informació, orientació i assessorament de proximitat sobre els diversos itineraris acadèmics existents.

Ofereix

Informació. Orientació. Assessorament Document. Atenció personalitzada i, si escau, informació impresa capturada del web corresponent.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

- ✓ Centre d'Informació i Assessorament per a Joves
- ✓ Punt Joves de Ciutat Vella – Espai Jove Palau Alòs.
- ✓ Oficina Jove de Calàbria – Agència Catalana de la Joventut.
- ✓ Punt Joves de Sants-Montjuïc.
- ✓ Punt Joves de les Corts.
- ✓ Punt Joves de Sarrià-Sant Gervasi – Espai Jove Casa Sagnier.
- ✓ Punt Joves de Gràcia – Espai Jove La Fontana.
- ✓ Punt Joves d'Horta-Guinardó.
- ✓ Punt Joves de Nou Barris – Espai Jove Les Basses.
- ✓ Punt Joves de Sant Andreu – Espai Jove Garcilaso.
- ✓ Punt Joves de Sant Martí.

Consulteu: <https://ajuntament.barcelona.cat/joves/ca/canal/assessories-joves>

Canals de petició

- ✓ Presencial: als [punts Joves de Barcelona per districte](#),
- ✓ Telefònic: als telèfons dels [Punts Joves de Barcelona per districte](#); inclou atenció per WhatsApp
- ✓ Telemàtic: a les adreces electròniques dels [punts Joves de Barcelona per districte](#)

Canals de gestió

- ✓ **Presencial:** als [punts Joves de Barcelona per districte](#),
- ✓ **Telefònic:** als telèfons dels [Punts Joves de Barcelona per districte](#); inclou atenció per WhatsApp
- ✓ **Telemàtic:** a les adreces electròniques dels [punts Joves de Barcelona per districte](#) i a l'adreça electrònica indicada per la persona sol·licitant

Canals de recepció

- ✓ **Presencial:** als [punts Joves de Barcelona per districte](#)
- ✓ **Telemàtic:** a l'adreça electrònica indicada per la persona sol·licitant

Objectius de gestió

- ✓ Oferir un mínim de 5000 atencions en itineraris acadèmics.

MODALITAT 3: ASSESSORIA D'HABITATGE COMPARTIT PER A JOVES

Descripció

Informació, orientació i assessorament de proximitat sobre habitatge per a joves.

Ofereix

Informació. Orientació. Assessorament Document. Atenció personalitzada i, si escau, informació impresa capturada del web corresponent.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Informació complementària

Per accedir al servei, cal demanar cita contactant amb qualsevol dels [punts Joves de Barcelona](#)

Centres prestadors

- ✓ Centre d'Informació i Assessorament per a Joves
- ✓ Punt Joves de Ciutat Vella – Espai Jove Palau Alòs.
- ✓ Oficina Jove de Calàbria – Agència Catalana de la Joventut.
- ✓ Punt Joves de Sants-Montjuïc.
- ✓ Punt Joves de les Corts.
- ✓ Punt Joves de Sarrià-Sant Gervasi – Espai Jove Casa Sagnier.
- ✓ Punt Joves de Gràcia – Espai Jove La Fontana.
- ✓ Punt Joves d'Horta-Guinardó.
- ✓ Punt Joves de Nou Barris – Espai Jove Les Basses.
- ✓ Punt Joves de Sant Andreu – Espai Jove Garcilaso.
- ✓ Punt Joves de Sant Martí.

Consulteu: <https://ajuntament.barcelona.cat/joves/ca/canal/assessories-joves>

Canals de petició

- ✓ **Presencial:** als [punts Joves de Barcelona per districte](#),
- ✓ **Telefònic:** als telèfons dels [Punts Joves de Barcelona per districte](#); inclou atenció per WhatsApp
- ✓ **Telemàtic:** a les adreces electròniques dels [punts Joves de Barcelona per districte](#)

Canals de gestió

- ✓ **Presencial:** als [punts Joves de Barcelona per districte](#),
- ✓ **Telefònic:** als telèfons dels [Punts Joves de Barcelona per districte](#); inclou atenció per WhatsApp
- ✓ **Telemàtic:** a les adreces electròniques dels [punts Joves de Barcelona per districte](#) i a l'adreça electrònica indicada per la persona sol·licitant

Canals de recepció

- ✓ **Presencial:** als [punts Joves de Barcelona per districte](#)
- ✓ **Telemàtic:** a l'adreça electrònica indicada per la persona sol·licitant

Objectius de gestió

- ✓ Oferir un mínim de 1.000 assessoraments en habitatge compartit.

MODALITAT 4: ASSESSORIA DE MOBILITAT INTERNACIONAL PER A JOVES

Descripció

Informació, orientació i assessorament de proximitat sobre recursos i mobilitat internacional.

Ofereix

Informació. Orientació. Assessorament Document. Atenció personalitzada i, si escau, informació impresa capturada del web corresponent.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Informació complementària

Amb cita prèvia, t'hi informaran sobre les alternatives que tens per marxar a un país estranger a estudiar, treballar o fer pràctiques, aprendre idiomes o participar en iniciatives solidàries.

Centres prestadors

- ✓ Centre d'Informació i Assessorament per a Joves
- ✓ Punt Joves de Ciutat Vella – Espai Jove Palau Alòs.
- ✓ Oficina Jove de Calàbria – Agència Catalana de la Joventut.
- ✓ Punt Joves de Sants-Montjuïc.
- ✓ Punt Joves de les Corts.
- ✓ Punt Joves de Sarrià-Sant Gervasi – Espai Jove Casa Sagnier.
- ✓ Punt Joves de Gràcia – Espai Jove La Fontana.
- ✓ Punt Joves d'Horta-Guinardó.
- ✓ Punt Joves de Nou Barris – Espai Jove Les Basses.
- ✓ Punt Joves de Sant Andreu – Espai Jove Garcilaso.
- ✓ Punt Joves de Sant Martí.

Consulteu: <https://ajuntament.barcelona.cat/joves/ca/canal/assessories-joves>

Canals de petició

- ✓ **Presencial:** als [punts Joves de Barcelona per districte](#),
- ✓ **Telefònic:** als telèfons dels [Punts Joves de Barcelona per districte](#); inclou atenció per WhatsApp
- ✓ **Telemàtic:** a les adreces electròniques dels [punts Joves de Barcelona per districte](#)

Canals de gestió

- ✓ **Presencial:** als [punts Joves de Barcelona per districte](#),
- ✓ **Telefònic:** als telèfons dels [Punts Joves de Barcelona per districte](#); inclou atenció per WhatsApp
- ✓ **Telemàtic:** a les adreces electròniques dels [punts Joves de Barcelona per districte](#) i a l'adreça electrònica indicada per la persona sol·licitant

Canals de recepció

- ✓ **Presencial:** als [punts Joves de Barcelona per districte](#)
- ✓ **Telemàtic:** a l'adreça electrònica indicada per la persona sol·licitant

Objectius de gestió

- ✓ Oferir un mínim de 1.000 assessoraments en mobilitat internacional.

MODALITAT 5: CENTRE DE RECURSOS PER A LES ASSOCIACIONS JUVENILS (CRAJ)

Descripció

Informació, orientació i assessorament sobre associacionisme juvenil.

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

té l'objectiu de donar suport i facilitar la gestió diària de les associacions juvenils i els col·lectius de joves de la ciutat perquè aquests puguin desenvolupar amb èxit els seus projectes i activitats mitjançant una oferta àmplia de recursos i serveis.

Les funcions del CRAJ són les següents:

- ✓ **Informar sobre les associacions**, col·lectius i grups de joves de Barcelona, i també, de les seves activitats i projectes a través del cens d'entitats juvenils i l'agenda d'activitats.
- ✓ **Oferir informació d'interès associatiu** en les diferents temàtiques d'actualitat i utilitat en matèria de gestió associativa.
- ✓ **Assessorar**, de forma personalitzada i rigorosa, en diferents aspectes de gestió associativa i de projectes: finançament, comunicació, comptabilitat, etc.
- ✓ **Acompanyar els projectes associatius en el territori** per donar suport i acompanyar diferents tipus d'iniciatives juvenils amb l'objectiu d'afavorir la participació i l'associacionisme juvenil als barris. El servei també ofereix suport als professionals que treballen amb joves.
- ✓ **Oferir formació i facilitar coneixements i eines pràctiques** a les associacions juvenils i a les seves persones sòcies per tal de desenvolupar els seus projectes i activitats, així com per estar al dia dels diferents canvis legislatius o novetats que poden ser del seu interès i utilitat.
- ✓ **Donar suport al desenvolupament d'activitats** a través de l'oferta de serveis i recursos que en facilitin l'exercici: la cessió o lloguer de materials, la cessió de material sostenible, el servei de difusió, la cessió d'espais de l'EJ La Fontana, el lloguer del terreny d'acampada Can Girona, el servei de bústia per a entitats i el cercador de sales i espais.

Ofereix

Informació. Orientació. Assessorament Document. Atenció personalitzada i, si escau, informació impresa capturada del web corresponent.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Informació complementària

Ofereix assessories en diverses temàtiques: Constitució d'associacions / legal, fiscal, comptable i laboral / finançament associatiu / assessoria de projectes / comunicació / assessoria d'associacionisme i voluntariat

Centres prestadors

- ✓ Centre de Recursos per a les Associacions Juvenils (CRAJ).

Canals de petició

- ✓ Presencial: a la [xarxa de punts d'informació juvenil](#)
Presencial: al CRAJ, c/Gran de Gràcia, 190-192
- ✓ Telemàtic: al web <http://crajbcn.cat/>
Telemàtic: a l'adreça electrònica craj@crajbcn.cat
- ✓ Telefònic: al 932 659 317

Canals de gestió

- ✓ Presencial: al CRAJ, c/Gran de Gràcia, 190-192
- ✓ Telemàtic: a l'adreça electrònica craj@crajbcn.cat i a la de la persona sol·licitant
- ✓ Telefònic: al 932 655 217 i al de la persona sol·licitant

Canals de recepció

- ✓ Presencial: al CRAJ, c/Gran de Gràcia, 190-192
- ✓ Telemàtic: a l'adreça electrònica de la persona sol·licitant

Objectius de gestió

- ✓ Oferir un mínim de 100 assessoraments a entitats juvenils.
- ✓ Oferir assessorament a un mínim de 200 entitats.

CAMPANYA DE VACANCES D'ESTIU (CVE)

DESCRIPCIÓ

Activitats de lleure i esportives homologades per l'Ajuntament de Barcelona organitzades durant el període de les vacances d'estiu per entitats socials com a oferta ciutadana accessible i de qualitat, adreçades a infants i adolescents d'1 a 17 anys.

UTILITAT

Oferir a les famílies amb infants a càrrec un espai educatiu i de lleure de qualitat per poder portar-hi els infants i adolescents durant el llarg període de vacances escolars estiuencs i així poder conciliar la vida familiar i laboral.

GARANTIA

L'Ajuntament de Barcelona homologa les activitats de les entitats de lleure que volen fer una oferta de lleure a la ciutat, i garanteix que qualsevol família amb necessitats socioeconòmiques desfavorides pugui acollir-se a una beca.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

Vegeu el Protocol i annexos de la Campanya de vacances d'estiu:
<https://bop.diba.cat/anunci/3390942>

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Vegeu el Protocol i annexos de la Campanya de vacances d'estiu:
<https://bop.diba.cat/anunci/3390942>

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

Vegeu el Protocol i annexos de la Campanya de vacances d'estiu:
<https://bop.diba.cat/anunci/3390942>

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

Web: <https://www.barcelona.cat/vacances/ca>

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Informar el 100% dels sol·licitants, mitjançant SMS, de la resolució provisional de l'ajut en un termini no superior a 24 hores a partir de la publicació de les llistes provisionals.

MODALITAT 1: CAMPANYA DE VACANCES D'ESTIU PER A INFANTS I ADOLESCENTS

Descripció

Activitats de lleure i esportives organitzades durant el període de les vacances d'estiu per entitats socials homologades per l'Ajuntament de Barcelona com a oferta ciutadana accessible i de qualitat, adreçades a infants i adolescents d'1 a 17 anys.

Es podrà optar a una beca si s'és dins dels barems establerts.

Ofereix

Atenció. Assessorament personalitzat. Informació/dades. Publicacions. Activitats en formats diversos (formació, catàleg antirumors, Espai Avinyó) des d'una perspectiva intercultural.

Cost i forma de pagament

Preus públics aprovats: <https://bop.diba.cat/anunci/3390942>

Pagament: Transferència bancària.

Informació complementària

Dins d'aquesta campanya es duen a terme diverses activitats:

- ✓ Casals d'estiu per a infants i adolescents
- ✓ Campus Olímpia
- ✓ Colònies, rutes i campaments per a infants i adolescents
- ✓ Casals esportius
- ✓ Bressol d'estiu
- ✓ Tallers temàtics per a adolescents
- ✓ Activitats en família
- ✓ Activitats adaptades

Centres prestadors

- ✓ <https://vacances.barcelona.cat/ca/inscripcions>

Canals de petició

- ✓ **Inscripcions a activitats:** Presencial/telemàtica a les entitats
- ✓ **Sol·licitud d'ajut:** [telemàtica a l'Oficina Virtual de Tràmits](#)

Canals de gestió

- ✓ **Inscripcions a activitats:** Presencial/telemàtica a les entitats
- ✓ **Sol·licitud d'ajut:** [telemàtica a l'Oficina Virtual de Tràmits](#)

Canals de recepció

- ✓ **Inscripcions a activitats:** Presencial/telemàtica a les entitats
- ✓ **Sol·licitud d'ajut:** [telemàtica a l'Oficina Virtual de Tràmits](#)

Objectius de gestió

- ✓ Informar el 100% dels sol·licitants, mitjançant SMS, de la resolució provisional de l'ajut en un termini no superior a 24 hores a partir de la publicació de les llistes provisionals.

TARDES EDUCATIVES

DESCRIPCIÓ

Tardes educatives posa a disposició de les famílies un catàleg d'activitats extraescolars organitzades per entitats de la ciutat i que s'han habilitat per garantir la qualitat i la diversitat de les propostes, adreçades a infants i adolescents de 6 a 17 anys

UTILITAT

Oferir als infants i adolescents activitats culturals, artístiques, científiques i tecnològiques de qualitat, pel gaudi i l'aprenentatge, alhora que hom ajuda a la conciliació familiar i laboral.

GARANTIA

L'Ajuntament de Barcelona habilita les activitats de les entitats que volen fer una oferta d'activitats culturals, artístiques, científiques i tecnològiques a la ciutat i garanteix que qualsevol família amb necessitats socioeconòmiques desfavorides pugui acollir-se a una beca.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

<https://bop.diba.cat/anunci/3429802/aprovacio-definitiva-de-les-bases-reguladores-per-l-atorgament-de-subvencions-a-menors-i-adolescents-entre-6-i-17-anys-per-a-realitzar-les-activitats-extraescolars-artistiques-culturals-cientifiques-i-tecnologiques-ajuntament-de-barcelona>

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

<https://bop.diba.cat/anunci/3429802/aprovacio-definitiva-de-les-bases-reguladores-per-l-atorgament-de-subvencions-a-menors-i-adolescents-entre-6-i-17-anys-per-a-realitzar-les-activitats-extraescolars-artistiques-culturals-cientifiques-i-tecnologiques-ajuntament-de-barcelona>

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

<https://bop.diba.cat/anunci/3429802/aprovacio-definitiva-de-les-bases-reguladores-per-l-atorgament-de-subvencions-a-menors-i-adolescents-entre-6-i-17-anys-per-a-realitzar-les-activitats-extraescolars-artistiques-culturals-cientifiques-i-tecnologiques-ajuntament-de-barcelona>

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

<https://ajuntament.barcelona.cat/educacio/ca/cap-una-estrategia-de-tardes-educatives-en-barris-educadors>

<https://ajuntament.barcelona.cat/tardeseducatives/ca>

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Informar el 100% dels sol·licitants, mitjançant SMS, de la resolució provisional de l'ajut en un termini no superior a 24 hores a partir de la publicació de les llistes provisionals.

MODALITAT 1: CAMPANYA DE TARDES EDUCATIVES**Descripció**

Tardes educatives posa a disposició de les famílies un catàleg d'activitats extraescolars organitzades per entitats de la ciutat i que s'han habilitat per garantir la qualitat i la diversitat de les propostes, adreçades a infants i adolescents de 6 a 17 anys

Ofereix

Econòmic. Un ajut econòmic per fer una activitat extraescolar.

Cost i forma de pagament

Segons activitat:

- <https://bop.diba.cat/anunci/3429802/aprovacio-definitiva-de-les-bases-reguladores-per-l-atorgament-de-subvencions-a-menors-i-adolescents-entre-6-i-17-anys-per-a-realitzar-les-activitats-extraescolars-artistiques-culturals-cientifiques-i-tecnologiques-ajuntament-de-barcelona>
- <https://bop.diba.cat/anunci/3657011/convocatoria-per-a-la-concessio-de-subvencions-a-menors-i-adolescents-entre-sis-i-disset-anys-per-a-realitzar-activitats-extraescolars-artistiques-culturals-cientifiques-i-tecnologiques-curs-2024-2025-ajuntament-de-barcelona>

Pagament: Transferència bancària.

Informació complementària

L'objectiu d'aquesta campanya és poder fer activitats extraescolars artístiques, culturals, científiques i tecnològiques a la ciutat de Barcelona. Algunes de les modalitats d'activitats incloses en aquesta regulació són:

- Arts plàstiques
- Arts visuals i audiovisuals
- Ciència i tecnologia
- Robòtica i programació
- Circ
- Dansa i moviment
- Música
- Teatre i arts parateatral
- Altres temàtiques artístiques i culturals i activitats de lleure sociocultural.

Centres prestadors

Les activitats estan desenvolupades per entitats o altres ens similars, sobretot del camp del lleure educatiu, amb caràcter d'iniciació i sensibilització bàsica artística o científica i es desenvolupen, generalment i gairebé sempre, en centres docents públics o concertats de règim general de la ciutat. També n'hi ha que les desenvolupen escoles, acadèmies, equipaments docents especialitzats o altres entitats similars, els quals ofereixen un itinerari formatiu que va des de la iniciació fins a l'aprofundiment en un o diversos llenguatges artístics o científics, i que es desenvolupen generalment en les seves pròpies instal·lacions ja adequades per a aquesta finalitat.

<https://ajuntament.barcelona.cat/tardeseducatives/ca/activitats>

Canals de petició

- ✓ Inscripcions a activitats: Presencial/telemàtica a les entitats
- ✓ Sol·licitud d'ajut: telemàtica a l'OVT

Canals de gestió

- ✓ Inscripcions a activitats: Presencial/telemàtica a les entitats
- ✓ Sol·licitud d'ajut: telemàtica a l'OVT

Canals de recepció

- ✓ Inscripcions a activitats: Presencial/telemàtica a les entitats
- ✓ Sol·licitud d'ajut: telemàtica a l'OVT

Objectius de gestió

- ✓ Informar el 100% dels sol·licitants, mitjançant SMS, de la resolució provisional de l'ajut en un termini no superior a 24 hores a partir de la publicació de les llistes provisionals.

ANNEXOS

CENTRES PRESTADORS

Data d'actualització: 14/11/2024

DEPARTAMENT D'INTERCULTURALITAT I PLURALISME RELIGIÓS

ADREÇA

Passeig de Sant Joan, 75, 08009 Barcelona

Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/bcnacciointercultural/ca/estrategia-bcn-antirumors/que-es-leba>

ADREÇA ELECTRÒNICA

antirumors@bcn.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

L'atenció al públic no és presencial, sinó per via telemàtica.

DESCRIPCIÓ

L'Estratègia BCN Antirumors va néixer l'any 2010 en el marc del Pla BCN Interculturalitat, amb l'objectiu de generar eines i recursos interculturals per transformar pràctiques i narratives discriminatòries.

A través d'estratègies comunicatives i formatives i de la generació d'espais de participació, pretén desarticlar imaginaris i diverses formes de racisme presents avui a la ciutat.

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

Les accions impulsades per la XBCNA estan emmarcades dins del Pla d'acció de la Xarxa 2022-2026 que podeu consultar a través d'aquest [enllaç](#).

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Acompanyament en l'àmbit intercultural

OFICINA D'AFERS RELIGIOSOS (OAR)

ADREÇA

Carrer del Comerç, 44 (baixos), 08003, Barcelona

Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

TELÈFON

932 564 342

WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/oficina-afers-religiosos/ca>

ADREÇA ELECTRÒNICA

oar@bcn.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

Del 25 de setembre al 23 de juny:

- ✓ De dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 hores.
- ✓ Dimarts, dimecres i dijous, de 15.00 a 18.00 hores.

Del 24 de juny al 24 de setembre: de dilluns a divendres, de 9:00 a 14:00 hores

Cal cita prèvia.

COM ARRIBAR-HI

- ✓ Autobús: 47, H14, H16, V15, V17, V19, B20, B25
- ✓ Metro: L1 Arc de Triomf i L4 Jaume I.

DESCRIPCIÓ

Referent en temàtica religiosa i espiritual i sobre tot allò relacionat amb les entitats i comunitats religioses i de creences de la ciutat.

Els objectius de l'oficina són els següents:

- Garantir el dret a la llibertat religiosa i de consciència de la ciutadania barcelonina.
- Facilitar el coneixement i el reconeixement de la pluralitat religiosa present a la ciutat.
- Generar espais de participació, diàleg i interacció positiva entre les diverses creences i conviccions i amb la resta de la ciutadania.

INSTAL·LACIONS

Espais de treball, un despatx, una sala de reunions i un espai polivalent. Comparteix espai amb el Centre de Recursos en Drets Humans i l'Espai Avinyó (d'accés pel carrer del Rec, 15)

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

- ✓ Des de l'OAR s'atén, informa i assessora sobre qüestions relacionades amb la pluralitat de creences i el fet religiós, així com la seva aplicació en el dia a dia a Barcelona.
- ✓ Alhora, s'organitzen accions formatives i activitats de difusió, debat i diàleg per donar a conèixer i visibilitzar aquesta realitat que forma part de la ciutat.

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Acompanyament en l'àmbit de la diversitat religiosa

DEPARTAMENT DE PROMOCIÓ DE LES PERSONES GRANS

ADREÇA	TELÈFON
Passeig de Sant Joan, 75, P04, 08009, Barcelona	900 844 252
WEB	ADREÇA ELECTRÒNICA
https://ajuntament.barcelona.cat/personesgrans/ca/vincles	vinclesbcn@bcn.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

No hi ha atenció presencial. Atenció telefònica:

De dilluns a divendres laborables, de 9:00 h a 13:00 h i de 16:00 h a 20:00 h.

COM ARRIBAR-HI

- ✓ Autobús: H10, 6 19, 33, 34, 55, D50
- ✓ Metro: L4 i L5 Verdaguer, L4 Girona, L2 Tetuan
- ✓ Tramvia: Verdaguer

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

- ✓ Requisits: ciutadania empadronada a Barcelona, més gran de 65 anys, conèixer català o castellà, tenir sentiment de soledat.

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Servei VinclesBCN

CENTRE D'ASSESSORAMENT ACADÈMIC PER A JOVES (CAAJ)**ADREÇA**

Carrer dels Agudells, 37-45, 08032, Barcelona
 Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

TELÈFON

934 299 369

WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/joves/ca/canal/centre-dassessorament-academic-joves-caaj>

ADREÇA ELECTRÒNICA

educaciojove@bcn.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a dijous, de 10.00 a 14.00 h i de 17.00 a 20.00 h

Divendres, de 10.00 a 14.00 h

No cal cita prèvia, encara que sí en algunes assessories i atencions personalitzades.

COM ARRIBAR-HI

- ✓ Autobús: 10, 19, 39, 86, 87
- ✓ Metro: L5 El Carmel

DESCRIPCIÓ

Espai Jove Boca Nord

INSTAL·LACIONS

64 m²

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Assessoria d'Itineraris Acadèmics per a Joves

CENTRE DE RECURSOS PER A LES ASSOCIACIONS JUVENILS (CRAJ)**ADREÇA**

Carrer Gran de Gràcia, 190-192, 08012, Barcelona

Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)**TELÈFON**

932 655 217

WEBwww.bcn.cat/craj**ADREÇA ELECTRÒNICA**craj@crajbcn.cat**ATENCIÓ AL PÚBLIC**

De dilluns a divendres

✓ De 10.00 a 15.00 h i de 16.00 a 21.00 h

No cal cita prèvia, encara que sí en algunes assessories i atencions personalitzades.

COM ARRIBAR-HI✓ **Autobús:** 22, 114, 24, 87, V17✓ **Metro:** L5 Fontana**DESCRIPCIÓ**

Espai Jove La Fontana.

INSTAL·LACIONS95 m²**MODALITATS DE SERVEI**

✓ Centre de Recursos per a les Associacions Juvenils (CRAJ)

PUNTS JOVES DE BARCELONA**ADREÇA**

Carrer de Sant Oleguer, 6-8, 08001, Barcelona

Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)**TELÈFON**

WhatsApp: 662 333 350

Telèfon: 934 422 939

WEB<https://ajuntament.barcelona.cat/joves/ca/canal/punts-joves-de-barcelona>**ADREÇA ELECTRÒNICA**joves@bcn.cat**ATENCIÓ AL PÚBLIC**

Dilluns i dimarts, de 10.00 a 14.00 h i de 16.00 a 20.00 h

Dimecres i dijous, de 16.00 a 20.00 h

Divendres, de 10.00 a 15.00 h

No cal cita prèvia, encara que sí en algunes assessories i atencions personalitzades.

COM ARRIBAR-HI✓ **Autobús:** [Consultar web](#)✓ **Metro:** [Consultar web](#)

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

Els punts Joves de Barcelona són serveis juvenils on trobaràs **tota la informació que t'interessa** mitjançant l'atenció personalitzada i gratuïta de professionals.

Adreça'ls qualsevol dubte que tinguis sobre temes formatius o laborals, sobre habitatge, la planificació d'estades a l'estranger, salut, voluntariat, associacionisme, alternatives d'oci i lleure...

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Punts Joves de Barcelona
- ✓ Punt Joves de Barcelona a centres de secundària
- ✓ Assessoria Laboral per a Joves
- ✓ Assessoria d'itineraris acadèmics per a joves
- ✓ Assessoria d'habitatge compartit per a joves
- ✓ Assessoria de mobilitat internacional per a joves
- ✓ Centre de Recursos per a les Associacions Juvenils (CRAJ)

EQUIP INTERDISCIPLINARI PER A LA PETITA INFÀNCIA (EIPi) DE CIUTAT VELLA

ADREÇA	TELÈFON
Carrer de la Reina Amàlia, 33, 08001, Barcelona	932 564 685
Vegeu-ne la ubicació aquí	932 563 230
WEB	ADREÇA ELECTRÒNICA
http://guia.barcelona.cat/detall/equip-interdisciplinari-per-a-la-petita-infancia-de-ciutat-vella_98048092502.html	eipicv@bcn.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres
 ✓ De 9.00 a 15.00 h
 Cal cita prèvia.

COM ARRIBAR-HI

- ✓ **Autobús:** N6, V11, 91
- ✓ **Metro:** Línies 2 i 3 Paral·lel

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Atenció precoç a la infància amb discapacitat

EQUIP INTERDISCIPLINARI PER A LA PETITA INFÀNCIA (EIPi) DE NOU BARRIS

ADREÇA	TELÈFON
Carrer de Luz Casanova, 11, 08042, Barcelona	Telèfon: 932 564 700
Vegeu-ne la ubicació aquí	Fax: 932 564 710

WEB

http://guia.barcelona.cat/detall/equip-interdisciplinar-petita-infancia-nou-barris_98048092646.html

ADREÇA ELECTRÒNICA

eipinb@bcn.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres

✓ De 8.00 a 14.00 h

Cal cita prèvia.

COM ARRIBAR-HI

✓ Autobús: 60, 27, 11, 32, N6

✓ Metro: L4 Via Júlia

MODALITATS DE SERVEI

✓ Atenció precoç a la infància amb discapacitat

CASAL DE JOVES DE LA GUINEUETA**ADREÇA**

Plaça Ca n'Ensenya, 4, 08042 Barcelona

Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

TELÈFON

933 594 000

WEB

<https://cjuineueta.wordpress.com/>

ADREÇA ELECTRÒNICA

casaldejoves@gmail.com

ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres:

✓ De 17.00 a 22.00 h

No cal cita prèvia.

COM ARRIBAR-HI

✓ Autobús: 47, 76, H4, 122, V27

✓ Metro: L4-Llucmajor

DESCRIPCIÓ

El Casal de Joves Guineueta és una associació juvenil, laica, progressista, apartidista i autogestionada per voluntàries que té l'objectiu de transformar l'entorn a través de l'educació en la participació de les joves.

MODALITATS DE SERVEI

✓ Assessoria d'Itineraris Acadèmics per a Joves

PLURAL - CENTRE DE MASCULINITATS**ADREÇA**Av. del Marquès de l'Argentera, 22, 08003, Barcelona¹Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)**TELÈFON**

933 491 610

WEB<https://ajuntament.barcelona.cat/dones/ca/bcn-antimasclista/plural-centre-de-masculinitats>**ADREÇA ELECTRÒNICA**sah@bcn.cat**ATENCIÓ AL PÚBLIC**

De dilluns a dijous, de 9,00 a 14.00 h i de 15,00 a 20.00 h

Divendres, de 9.00 a 15.00 h

Cal cita prèvia.

COM ARRIBAR-HI

- ✓ **Autobús:** 47, 59, 120, D20, H14, V13, V15, V17, V19
- ✓ **Metro:** L4-Barceloneta
- ✓ **Renfe:** Estació de França

DESCRIPCIÓ

Plural, centre de masculinitats és un espai municipal que convida la ciutadania a reflexionar sobre diversos aspectes de la masculinitat que són problemàtics, tant per als mateixos homes com per a les persones del seu voltant.

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Centre de masculinitats

PUNTS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LES DONES**ADREÇA**[Consultar web](#)**TELÈFON**

900 922 357

WEB<https://ajuntament.barcelona.cat/dones/ca/informacio-i-atencio/punts-dinformacio-i-atencio-les-dones-piad>**ADREÇA ELECTRÒNICA**[Consultar web](#)**ATENCIÓ AL PÚBLIC**

Matins: De dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 h

Tarda: Dilluns i dimarts, de 15.00 a 19.30 h; dimecres i dijous, de 15.00 a 18.00 h

Cal cita prèvia, trucant al telèfon 900 922 357 (gratuït).

COM ARRIBAR-HI

- ✓ **Autobús:** [Consultar web](#)
- ✓ **Metro:** [Consultar web](#)

¹ El Plural – Centre de masculinitats té previst traslladar-se entre els mesos d'abril i maig del 2025. La nova ubicació serà: c/ del Clot, 27, 08018 Barcelona. Vegeu: <https://ajuntament.barcelona.cat/dones/ca/bcn-antimasclista/plural-centre-de-masculinitats>

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Informació i assessorament en violència masclista des dels diferents districtes de la ciutat

UNITAT MUNICIPAL CONTRA EL TRÀFIC D'ÉSSERS HUMANS (UTEH)**ADREÇA**

Per seguretat de les víctimes no es pot facilitar aquesta dada.

TELÈFON

Urgències: 677 445 190

WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/dones/ca/bcn-antimasclista/serveis-datencio-la-violencia-masclista/uteh>

ADREÇA ELECTRÒNICA

unitatTEH@bcn.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

Dilluns i divendres, de 9.00 a 14.00 h

De dimarts a dijous, de 9.00 a 18.00 hores

Fora d'aquest horari, cal contactar amb el CUESB.

Cal cita prèvia, per correu electrònic, telèfon o WhatsApp.

DESCRIPCIÓ

Atenció integral a qualsevol persona potencial víctima de TEH, detectada (mitjançant indicis o indicadors) o identificada formalment, com a víctima de TEH que en algun moment i per qualsevol motiu al llarg del procés d'explotació es trobi a Barcelona o hi hagi viscut, o estigui vinculada a la ciutat. Es treballen totes les finalitats d'explotació del delictes (explotació sexual, laboral, mendicitat forçada, matrimoni forçat, etc.)

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Atenció integral a les persones víctimes del tràfic d'èssers humans en totes les finalitats d'explotació

SERVEI D'ATENCIÓ, RECUPERACIÓ I ACOLLIDA (SARA)**ADREÇA**

Carrer de Marie Curie, 16, 08042, Barcelona

Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

TELÈFON

Cita prèvia: 900 922 357

Tel. gratuït 24 h: 900 900 120

WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/dones/ca/bcn-antimasclista/serveis-datencio-la-violencia-masclista/sara>

ADREÇA ELECTRÒNICA

sara@bcn.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a dijous, de 9.00 a 19.00 h

Divendres, de 9.00 a 13.00 h

Cal cita prèvia.

COM ARRIBAR-HI

- ✓ **Autobús:** 47-76-122-H2-H4-D40-D50-V29
- ✓ **Metro:** L4-Llucmajor

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Atenció psicosocial integral a persones víctimes de situacions de violència masclista
- ✓ Acolliment residencial a persones víctimes de situacions de violència masclista que ho requereixin

SERVEI D'ATENCIÓ SOCIOEDUCATIVA (SAS-ABITS)**ADREÇA**

Carrer de València, 344, 08009, Barcelona
 Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

TELÈFON

932 564 456
 608 848 624
 (per a usuàries, telèfon gratuït: 900 722 200)

WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/dones/ca/informacio-i-atencio/atencio-les-dones-cis-i-trans-treballadores-sexuals>

ADREÇA ELECTRÒNICA

[Consultar web](#)

ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres, de 9.00 a 15.00 h
 De dilluns a dijous, de 15.00 a 19.00 h
 Cal cita prèvia per a consultes i demanar visita.
 En cas d'urgència, s'ofereix atenció sense cita prèvia els dijous d'11.00 a 15.00 h.

COM ARRIBAR-HI

- ✓ **Autobús:** 6, 7, 19, 33, 34, 47, 54, B24, D50, H10, H12, V19
- ✓ **Metro:** L5 i L4 Verdaguer, L2 Tetuan, L4 Girona

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Servei d'atenció socioeducativa

CENTRE LGTBI DE BARCELONA**ADREÇA**

Carrer del Comte Borrell, 22, 08015 Barcelona.
 Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

TELÈFON

938 805 111

WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/lgtbi/ca/serveis/centre-lgtbi-de-barcelona/>

ADREÇA ELECTRÒNICA

info@centrelgtbibern.org

ATENCIÓ AL PÚBLIC

Dilluns, de 15.30 a 20.30 h

De dimarts a divendres, de 10.00 a 14.00 h i de 15.30 a 20.30 h

Cal cita prèvia.

COM ARRIBAR-HI

- ✓ Autobús: 13, 21, 55, 91, 120, 121, H14, H16, D20, D50, V9, V11
- ✓ Metro: L2 Sant Antoni, L3 Paral·lel

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Promoció de la diversitat sexual i de gènere i l'erradicació de les situacions d'LGTBI-fòbia

SALES D'ESTUDI**ADREÇA**

[Consultar web](#)

TELÈFON

[Consultar web](#)

WEB

<http://barcelona.cat/joventut>

ADREÇA ELECTRÒNICA

salesdestudi@bcn.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

[Consultar web](#)

COM ARRIBAR-HI

- ✓ Autobús: [Consultar web](#)
- ✓ Metro: [Consultar web](#)

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Sala d'estudis de districte
- ✓ Sales d'estudi de cap de setmana

CENTRE PER A FAMÍLIES AMB ADOLESCENTS**ADREÇA**

Carrer de Sant Antoni Maria Claret, 64, 78, 08025 Barcelona

Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

TELÈFON

932 563 560

WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/familia/>

ADREÇA ELECTRÒNICA

saif@bcn.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

Dilluns i dimarts, de 16.00 a 20.00 h

Dimecres i dijous, de 9.00 a 14.00 h i de 16.00 a 20.00 h

Divendres de 9.00 a 14.00 h

Cal cita prèvia.

COM ARRIBAR-HI

- ✓ Autobús: H8, 47
- ✓ Metro: L4 Joanic

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Centre per a Famílies amb Adolescents

PUNT "AQUÍ T'ESCOLTEM"**ADREÇA**

[Consultar web](#)

TELÈFON

[Consultar web](#)

WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/joves/ca/canal/aqui-tescoltem>

ADREÇA ELECTRÒNICA

[Consultar web](#)

ATENCIÓ AL PÚBLIC

[Consultar web](#)

No cal cita prèvia.

COM ARRIBAR-HI

- ✓ Autobús: [Consultar web](#)
- ✓ Metro: [Consultar web](#)

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

Adreça't a l'"Aquí t'escoltem", un servei per a joves de 12 a 20 anys que et proporciona eines i recursos per enfortir les teves habilitats personals i socials, i fomentar el teu creixement personal.

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Punts "Aquí t'escoltem"

SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓⁱ

Data d'actualització: 14/11/2024

SERVEI: ACOMPANYAMENT EN L'ÀMBIT INTERCULTURAL I DE LA DIVERSITAT

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Formacions antirumors	6	3	3	2	4
- Persones formades	110	30	50	37	75

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Organitzar quatre formacions anuals antirumors

	2023
Nombre de formacions	4
Grau d'acompliment	100%

2. Oferir 100 activitats del catàleg antirumors

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'activitats	74	28	81	78	136
Grau d'acompliment	74%	28%	81%	78%	136%

Proposta per al 2024:

- ✓ Donar resposta en un termini màxim de vint dies a les consultes o peticions d'informació.

MODALITAT 1: ACOMPANYAMENT EN L'ÀMBIT INTERCULTURAL

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Formacions antirumors	6	3	3	2	4
- Persones formades	110	30	50	37	75
Altres formacions	31	17	23	22	30
- Participants	624	507	454	467	565
Activitats del catàleg antirumors	74	28	81	78	136
- Participants	4.352	692	1.720	2.048	3.735
Total d'activitats desenvolupades	362	181	274	238	299
Total de persones participants	10.067	5.381	3.749	4.876	7.092
Accions comunicatives	3.487	4.962	252	9	11
Impacte comunicatiu ⁽²⁾	137.454	225.048	528.374	-	-
Entitats adherides a la Xarxa antirumors	443	477	532	555	658
Projectes impulsats pels districtes	24	32	42	20	24
Projectes subvencionats	115	117	120	127	141

² Des de 2021, aquest indicador ha canviat arran d'un canvi conceptual: no s'hi inclouen les dades a xarxes socials.

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Organitzar sis formacions anuals antirumors

	2019	2020	2021	2022
Percentatge assolit	100%	50%	83,3%	33%
Grau d'acompliment	100%	50%	83%	33%

2. Organitzar quatre formacions anuals antirumors

	2023
Nombre de formacions	5
Grau d'acompliment	125%

3. Oferir 100 activitats del catàleg antirumors

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'activitats	74	28	81	78	136
Grau d'acompliment	74%	28%	81%	78%	136%

Proposta per al 2024:

- ✓ Incrementar les accions d'incidència de la Xarxa Antirumors amb la participació de les entitats i persones adherides a la xarxa en un 5% respecte de l'any anterior.

MODALITAT 2: ACOMPANYAMENT EN L'ÀMBIT DE LA DIVERSITAT RELIGIOSA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'accions informatives dutes a terme	1.072	1.175	1.126	1.050	1.328
Nombre d'informes elaborats	55	74	75	76	90
Nombre d'assessoraments a comunitats	448	578	443	343	672
Nombre d'assessoraments a la ciutadania	138	75	96	73	119
Nombre de formacions impartides	28	16	24	28	42
Nombre d'hores de formació	88	49,5	50	28	119
Nombre de persones formades	598	312	533	604	689
Nombre d'activitats dutes a terme	9	11	12	11	18
Nombre de persones assistents a les activitats	738	1.457	1.231	1.435	1.523
Nombre de grups de diàleg al territori	5	5	5	5	7

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenir una avaluació d'enquesta de satisfacció anual de les entitats ateses superior a 7 sobre 10

	2019	2020	2021	2022	2023
Valor obtingut	8,6	9,2	8,98	9	9,20
Grau d'acompliment	123%	131%	128%	129%	131%

Proposta per al 2024:

- ✓ Obtenir una avaluació d'enquesta de satisfacció anual de les entitats ateses superior a 7 sobre 10

SERVEI: SERVEI VINCLESBCN

INDICADORS DE GESTIÓ

	2023
Persones usuàries de tipus A	2.245
Persones usuàries de tipus B	294
Total de persones usuàries del servei Vincles BCN	2.539
Nombre de grups d'interès o barri	136
Nombre de trobades dels grups	221
Formació de l'app a persones d'alta al servei	100%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Garantir un mínim de 100 grups d'interès o barri.**

	2023
Nombre assolit	136
Grau d'acompliment	136%

2. **Garantir un mínim de 200 trobades de grups.**

	2023
Nombre assolit	221
Grau d'acompliment	111%

3. **Oferir formació de l'app a un mínim del 90% de les altes.**

	2023
Percentatge assolit	100%
Grau d'acompliment	111%

Proposta per al 2024:

- ✓ Incrementar un 10% el total de persones usuàries del servei VinclesBCN.
- ✓ Garantir un mínim de 100 grups d'interès o barri.
- ✓ Garantir un mínim de 200 trobades de grups.
- ✓ Oferir formació de l'app a un mínim del 90% de les altes.

SERVEI: PREVENCIÓ, DETECCIÓ I ATENCIÓ A LES VIOLÈNCIES MASCLISTES

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de persones ateses que han patit situacions de violència masclista: dones ateses al SARA	1.345	1.076	1.382	-	-
Nombre de derivacions al Centre d'Urgència (dones)	104	94	95	-	-
Nombre de derivacions al Centre d'Urgència (fills i filles)	111	97	111	-	-
Nombre de derivacions al Centre d'Urgència (fills/filles infants o adolescents)	110	0	108	-	-
Nombre de derivacions al Centre d'Urgència (fills/filles majors d'edat)	1	97	3	-	-

Nombre de derivacions a cases d'acollida per a acollides de llarga estada (dones)	114	99	126	-	-
Nombre de derivacions a cases d'acollida per a acollides de llarga estada (infants o adolescents)	114	102	126	-	-
Total d'unitats familiars ateses al llarg de l'any per la UTEH	-	-	1.382	-	-
Total de persones ateses per la UTEH	-	-	95	-	-
Total d'unitats familiars allotjades per la UTEH	-	-	111	-	-
Percentatge de queixes de la ciutadania contestades abans de 25 dies	-	-	-	90%	90%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Assegurar que qualsevol dona amb situació de violència masclista que vagi al SARA tingui una primera visita abans de 7 dies laborables.**

	2019	2020	2021
Percentatge assolit	100%	20%	100%
Grau d'acompliment	100%	20%	100%

2. **En situacions d'urgència s'atendrà abans de quatre hores al SARA.**

	2019	2020	2021
Percentatge assolit	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	100%	100%	100%

3. **Respondre el 80% de les queixes de la ciutadania en un màxim de 25 dies.**

	2022	2023
Percentatge assolit	90%	90%
Grau d'acompliment	100%	100%

Proposta per al 2024:

- ✓ Respondre el 80% de les queixes de la ciutadania en un màxim de 25 dies.

MODALITAT 1: INFORMACIÓ I ASSESSORAMENT EN VIOLÈNCIA MASCLISTA DES DELS DIVERSOS DISTRICTES DE LA CIUTAT

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de demandes per violència masclista als PIAD i al SARA	1.911	1.763	1.943	-	-
Dones diferents ateses	-	-	-	1.712	1.725
% de cites facilitades abans de quinze dies	-	-	-	100	100

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Facilitar informació i assessorament en temes de violència masclista en els PIAD abans de cinc dies laborables en el 90% dels casos.**

	2019	2020	2021
% assolit abans de cinc dies	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	111%	111%	111%

2. **Facilitar cita per a informació i assessorament abans de 24 hores en el 95% dels casos.**

	2022
Percentatge assolit	100%
Grau d'acompliment	111%

3. **Facilitar cita per a informació i assessorament abans de 15 dies en el 90% dels casos.**

	2023
Percentatge assolit	100%
Grau d'acompliment	111%

Proposta per al 2024:

- ✓ *Facilitar cita per a informació i assessorament abans de 15 dies en el 90% dels casos.*

MODALITAT 2: ATENCIÓ PSICOSOCIAL INTEGRAL A PERSONES VÍCTIMES DE SITUACIONS DE RISC ALT O MODERAT DE VIOLÈNCIA MASCLISTA.

INDICADORS DE GESTIÓ

	2022	2023
Temps mitjà d'espera en el servei d'urgències del SARA	20'	20'
Temps mitjà de programació d'una primera visita	30 dies.	24,46 dies.

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Assegurar que qualsevol persona amb situació de violència masclista que vagi al SARA tingui una primera visita programada abans de 15 dies laborables.**

	2022	2023
Percentatge assolit	40%	80%
Grau d'acompliment	40%	80%

2. **En situacions d'urgència, atendre al SARA abans de quatre hores.**

	2022	2023
Percentatge assolit	100%	100%
Grau d'acompliment	100%	100%

Proposta per al 2024:

- ✓ *Programar una primera visita al SARA abans de 15 dies laborables a qualsevol dona en situació de violència masclista.*
- ✓ *En el servei d'urgències del SARA, donar atenció en un màxim de quatre hores.*

MODALITAT 3: ACOLLIMENT RESIDENCIAL A PERSONES VÍCTIMES DE SITUACIONS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA QUE HO REQUEREIXIN.

INDICADORS DE GESTIÓ

	2022	2023
Nombre de persones diferents acollides per violència masclista	509	536
Percentatge d'acolliments respecte als casos totals amb valoració de risc i conformitat	32%	36%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Donar acolliment al 100% dels casos que es presentin quan el nivell de risc indiqui la necessitat de fer-ho.**

	2022	2023
Percentatge assolit	100%	100%
Grau d'acompliment	100%	100%

Proposta per al 2024:

- ✓ Donar acolliment al 100% dels casos que es presentin, prèvia valoració de risc, amb la conformitat de la dona.

MODALITAT 4: CENTRE DE MASCULINITATS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2022	2023
Nombre d'homes diferents atesos	407	435
Percentatge de sol·licituds ateses en un màxim de cinc dies laborals	100%	100%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Atendre les sol·licituds en un màxim de 5 dies laborables en el 95% dels casos.**

	2022	2023
Percentatge assolit	100%	100%
Grau d'acompliment	105%	105%

Proposta per al 2024:

- ✓ Atendre les sol·licituds en un màxim de 5 dies laborables en el 95% dels casos.

MODALITAT 5: ATENCIÓ INTEGRAL A LES PERSONES VÍCTIMES DEL TRÀFIC D'ÉSSERS HUMANS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2022	2023
Total de víctimes ateses a la unitat	296	296
Percentatge de víctimes en situació d'urgència ateses abans de 48 hores	96%	90%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **En situació d'urgència, facilitar atenció a víctimes de TEH abans de cinc dies en el 95% dels casos.**

	2022	2023
Percentatge assolit	100%	100%
Grau d'acompliment	105%	105%

Proposta per al 2024:

- ✓ En situació d'urgència, facilitar atenció a víctimes de TEH abans de cinc dies en el 95% dels casos.

SERVEI: ABORDATGE INTEGRAL DE LA PROSTITUCIÓ

INDICADORS DE GESTIÓ

	2022	2023
Percentatge de sol·licituds ateses abans de deu dies	94%	91%
Persones diferents ateses al servei	380	385

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Atendre el 90% de les sol·licituds del SAS abans de deu dies.**

	2022	2023
Percentatge assolit	94%	91%
Grau d'acompliment	104%	101%

Proposta per al 2024:

- ✓ *Atendre el 90% de les sol·licituds del SAS abans de deu dies.*

PROMOCIÓ DE LA DIVERSITAT SEXUAL I DE GÈNERE I L'ERRADICACIÓ DE LES SITUACIONS D'LGTBI-FÒBIA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2022	2023
Nombre total de persones ateses al servei d'acollida	519	670
Nombre total de demandes d'informació i assessorament ateses al Centre	5455	6132
Percentatge de cites facilitades en un màxim de 48 hores	100%	100%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Facilitar cita en un màxim de 48 hores en el 95% dels casos.**

	2022	2023
Percentatge assolit	100%	100%
Grau d'acompliment	105%	105%

Proposta per al 2024:

- ✓ *Facilitar cita en un màxim de 48 hores en el 95% dels casos.*

SERVEI: SERVEI PER A ADOLESCENTS I FAMÍLIES (SAIF)

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de persones que han participat en les activitats grupals	11.247	4.376	10.718	9.556	22.908
Nombre d'usos d'activitats grupals dutes a terme	14.575	6.394	13.147	11.883	-
Nombre de persones que han rebut atenció individualitzada	737	1.504	977	1.082	3.895
Nombre d'usos d'atenció individualitzada del servei d'adolescents i famílies	2.078	3.308	3.194	3.629	-

Nombres d'hores d'atenció individual ofertes anualment pel SAIF	-	-	-	254	-
Nombre d'hores d'activitats formatives grupals ofertes anualment pel SAIF	-	-	-	1.778,5	-

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Oferir un mínim de 104 hores setmanals d'atenció individual a persones que s'adrecin al SAIF.

	2019	2020	2021
Hores setmanals	104	106	179
Grau d'acompliment	100%	102%	172%

2. Oferir un mínim de 160 hores setmanals d'atenció individual a persones que s'adrecin al SAIF.

	2022	2023
Nombre assolit	254	247
Grau d'acompliment	159%	154%

3. Oferir un mínim de 1.160 hores anuals d'activitats formatives grupals.

	2019	2020	2021
Hores anuals	1.160	1.515,5	1.595,5
Grau d'acompliment	100%	131%	138%

4. Oferir un mínim de 1.360 hores anuals d'activitats formatives grupals.

	2022	2023
Hores anuals	1.778,5	2.310
Grau d'acompliment	131%	170%

Proposta per al 2024:

- ✓ Oferir un mínim de 160 hores setmanals d'atenció individual a persones que s'adrecin al SAIF.
- ✓ Oferir un mínim de 1.160 hores anuals d'activitats formatives grupals.

MODALITAT 1: CENTRE PER A FAMÍLIES AMB ADOLESCENTS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de persones que han participat a les formacions	560	426	513	1.198	1.420
Nombre d'usos d'activitats grupals dutes a terme	1.013	838	906	1.570	-
Nombre de persones que han rebut assessorament individual	199	1.105	467	176	559
Nombre d'atencions individuals (usos) a famílies realitzades	597	1.143	869	913	-
Nombre d'hores setmanals d'atenció individual ofertes	-	-	-	34	47
Nombre d'hores anuals d'activitats formatives grupals ofertes	-	-	-	232	210

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Oferir un mínim de 34 hores setmanals d'atenció individual.

	2019	2020	2021	2022
Hores setmanals	34	34	49	34
Grau d'acompliment	100%	100%	144%	100%

2. Oferir un mínim de 160 hores anuals d'activitats formatives grupals.

	2019	2020	2021	2022
Hores anuals	160	196	155	232
Grau d'acompliment	100%	123%	97%	145%

3. Oferir assessorament individualitzat a un mínim de 100 persones al Centre per a famílies.

	2023
Nombre de persones	559
Grau d'acompliment	559%

4. Oferir atenció formativa grupal a un mínim de 950 persones des del Centre per a famílies.

	2023
Nombre de persones	1.100
Grau d'acompliment	116%

Proposta per al 2024:

- ✓ Oferir assessorament individualitzat a un mínim de 100 persones al Centre per a famílies.
- ✓ Oferir atenció formativa grupal a un mínim de 950 persones des del Centre per a famílies.

MODALITAT 2: PUNTS "AQUÍ T'ESCOLTEM"

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de joves que han participat a les activitats grupals	10.687	3.950	10.322	8.209	19.096
Nombre d'usos d'activitats grupals dutes a terme	13.562	5.556	12.128	10.148	-
Nombre d'adolescents que han rebut atenció individual i confidencial	538	790	510	906	1.133
Nombre d'hores setmanals d'atenció individual a adolescents ofertes	-	-	-	220	200
Nombre d'atencions individuals (usos) a adolescents realitzades	1.481	2.165	2.325	2.716	-
Nombre d'hores anuals d'activitats grupals a adolescents ofertes	-	-	-	1.546,5	2.100

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Oferir un mínim de 70 hores setmanals d'atenció individual a adolescents.

	2019	2020	2021
Hores setmanals	70	72	130
Grau d'acompliment	100%	103%	186%

2. Oferir un mínim de 160 hores setmanals d'atenció individual a adolescents.

	2022
Nombre assolit	220
Grau d'acompliment	138%

3. Oferir un mínim de 1.000 hores anuals d'activitats grupals a adolescents a la ciutat de Barcelona.

	2019	2020	2021
Hores anuals	1000	1.319,5	1.429,5
Grau d'acompliment	100%	132%	143%

4. Oferir un mínim de 1.200 hores anuals d'activitats grupals a adolescents a la ciutat de Barcelona.

	2022
Nombre assolit	1.546,5
Grau d'acompliment	129%

5. Oferir atenció individual i confidencial des dels "Aquí t'escoltem" a un mínim de 700 joves.

	2023
Nombre de persones	1.133
Grau d'acompliment	162%

6. Oferir atenció grupal des dels "Aquí t'escoltem" a un mínim de 6.000 joves.

	2023
Nombre de persones	19.096
Grau d'acompliment	318%

Proposta per al 2024:

- ✓ Oferir atenció individual i confidencial des dels "Aquí t'escoltem" a un mínim de 700 joves.
- ✓ Oferir atenció grupal des dels "Aquí t'escoltem" a un mínim de 6.000 joves.

SERVEI: SALES D'ESTUDI

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'usos anuals del servei de sales d'estudi	51.497	15.528	21.868	44.348	50.592
Nombre de places de sales d'estudi permanents / de districte ofertes a la ciutat de Barcelona	-	-	533	518	562
Nombre de places de sales d'estudi de cap de setmana a la ciutat de Barcelona	-	-	84	140	152
Nombre de places de sales d'estudi puntual a la ciutat de Barcelona	-	-	318	473	-

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Oferir un mínim de 500 places de sales d'estudi permanents / de districte.

	2019	2020	2021
Places de sales d'estudi permanents	541	237	533
Grau d'acompliment	108%	47%	107%

2. Oferir un mínim de 450 places de sales d'estudi permanents / de districte.

	2022	2023
Places de sales d'estudi permanent	518	450
Grau d'acompliment	115%	100%

3. Oferir un mínim de 130 places de sales d'estudi de cap de setmana.

	2019	2020
Places de sales d'estudi de cap de setmana	124	52
Grau d'acompliment	95%	40%

4. Oferir un mínim de 60 places de sales d'estudi de cap de setmana.

	2021	2022	2023
Places de sales d'estudi de cap de setmana	84	140	152
Grau d'acompliment	140%	233%	253%

Proposta per al 2024:

- ✓ Oferir un mínim de 450 places de sales d'estudi permanents a la ciutat de Barcelona.
- ✓ Oferir un mínim de 60 places de sales d'estudi de cap de setmana a la ciutat de Barcelona.

MODALITAT 1: SALA D'ESTUDI DE DISTRICTE

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de persones que han utilitzat les sales d'estudi permanents	40.976	11.859	-	-	-
Nombre d'usos de les sales d'estudi permanents / de districte	-	-	18.130	39.631	50.592
Nombre de places ofertes a les sales d'estudi permanents / de districte	541	237	533	518	562

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Oferir un mínim de 500 places a la ciutat de Barcelona.

	2019	2020	2021	2022
Places de sales d'estudi	541	237	533	518
Grau d'acompliment	108%	47%	107%	104%

2. Oferir un mínim de 500 places d'estudi de districte.

	2023
Places de sales d'estudi	562
Grau d'acompliment	112%

Proposta per al 2024:

- ✓ Oferir un mínim de 500 places d'estudi de districte.

MODALITAT 2: SALA D'ESTUDI DE CAP DE SETMANA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de persones que han utilitzat les sales d'estudi de cap de setmana	5.172	3.669	-	-	-
Nombre d'usos de les sales d'estudi de cap de setmana	-	-	3.738	4.717	5.873
Nombre de places ofertes en cap de setmana	-	-	-	140	152

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Oferir un mínim de 130 places en cap de setmana.

	2019	2020
Places en cap de setmana	124	52
Grau d'acompliment	95%	40%

2. Oferir un mínim de 60 places en cap de setmana.

	2021	2022
Places en cap de setmana	84	140
Grau d'acompliment	140%	233%

3. Oferir un mínim de 100 espais d'estudi al servei en cap de setmana.

	2023
Places d'espais d'estudi	152
Grau d'acompliment	152%

Proposta per al 2024:

- ✓ Oferir un mínim de 100 espais d'estudi al servei en cap de setmana.

SERVEI: SERVEI D'INFORMACIÓ JUVENIL "JOVES DE BARCELONA³"

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'usos dels punts Joves de Barcelona	63.478	61.761	55.553	58.474	78.157
Nombre d'atencions dels punts Joves de Barcelona	-	-	-	-	39.199
Atencions i acompanyaments que es fan als punts Joves de Barcelona dels instituts	76.755	43.043	87.389	78.853	28.044
Nombre de centres d'educació secundària de la ciutat amb punt Joves de Barcelona	-	-	-	85	86

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Donar resposta al 95% de les peticions rebudes de manera presencial als punts Joves de Barcelona immediatament.

	2019	2020	2021
Percentatge assolit	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	105%	105%	105%

2. Donar resposta al 90% de les peticions rebudes per via telemàtica i telefònica abans de tres dies hàbils.

	2019	2020	2021
Percentatge assolit	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	111%	111%	111%

3. Garantir com a mínim 65.000 usos anuals dels punts Joves de Barcelona.

	2019	2020	2021	2022	2023
Usos anuals	63.478	61.761	55.553	58.474	67.243
Grau d'acompliment	98%	95%	85%	90%	103%

4. Garantir el servei en un mínim de vuitanta centres d'educació secundària de la ciutat.

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de centres	80	80	84	85	86
Grau d'acompliment	100%	100%	105%	106%	108%

³ Aquest servei s'anomenava anteriorment "punt InfoJOVE". A partir de l'any 2023 s'anomena "Punts Joves de Barcelona"

Proposta per al 2024:

- ✓ Garantir com a mínim 65.000 usos anuals dels punts Joves de Barcelona.
- ✓ Garantir el servei en un mínim de vuitanta centres d'educació secundària de la ciutat.

MODALITAT 1: PUNTS JOVES DE BARCELONA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'usos dels punts Joves de Barcelona	63.478	61.761	55.553	58.474	78.157

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Donar resposta al 95% de les peticions rebudes de manera presencial als punts Joves de Barcelona immediatament

	2019	2020	2021
Percentatge assolit	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	105%	105%	105%

2. Donar resposta al 90% de les peticions rebudes per via telemàtica i telefònica abans de tres dies hàbils.

	2019	2020	2021
% assolit abans de tres dies hàbils	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	111%	111%	111%

3. Garantir com a mínim 65.000 usos anuals dels punts Joves de Barcelona.

	2019	2020	2021	2022	2023
Usos anuals	63.478	61.761	55.553	58.474	78.157
Grau d'acompliment	98%	95%	85%	90%	120%

Proposta per al 2024:

- ✓ Garantir com a mínim 65.000 usos anuals dels punts Joves de Barcelona.

MODALITAT 2: PUNT JOVES DE BARCELONA A INSTITUTS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Atencions i acompanyaments que es fan als punts Joves de Barcelona dels instituts	76.755	43.043	87.389	58.474	28.044

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Garantir com a mínim 60.000 atencions i acompanyaments dels Joves de Barcelona a centres de secundària.

	2019	2020	2021	2022	2023
Atencions i acompanyaments	76.755	43.043 ⁴	87.389	58.474	28.044
Grau d'acompliment	128%	72%	146%	97%	47%

⁴ Servei afectat per la covid-19

Proposta per al 2024:

- ✓ Garantir com a mínim 30.000 atencions i acompanyaments dels Joves de Barcelona a centres de secundària.

ASSESSORIES PER A JOVES I ENTITATS JUVENILS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'assessoraments realitzats (assessoria laboral, habitatge compartit, itineraris acadèmics i mobilitat internacional)	4.054	8.931	11.843	3.039	3.393
Nombre d'atencions realitzades per les assessories especialitzades a joves	-	-	-	12.031	5.709

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Orientar de manera immediata el 100% dels i les joves que s'adrecen de manera presencial o per via telefònica al Punt d'Informació Juvenil.

	2019	2020	2021
Percentatge assolit	98%	98%	100%
Grau d'acompliment	98%	98%	100%

2. Donar resposta al 90% de les peticions telemàtiques d'informació abans de quinze dies hàbils.

	2019	2020	2021
% assolit abans de quinze dies hàbils	98%	98%	100%
Grau d'acompliment	109%	109%	100%

3. Oferir un mínim de 2.500 assessoraments individualitzats a joves en matèria laboral, acadèmica, d'habitatge compartit i mobilitat internacional.

	2022	2023
Nombre assolit	3.039	3.393
Grau d'acompliment	122%	136%

4. Oferir un mínim de 10.000 atencions anuals.

	2022	2023
Nombre assolit	12.031	9.102
Grau d'acompliment	120%	91%

Proposta per al 2024:

- ✓ Oferir un mínim de 2.500 assessoraments individualitzats a joves en matèria laboral, acadèmica, d'habitatge compartit i mobilitat internacional.
- ✓ Oferir un mínim de 10.000 atencions anuals.

MODALITAT 1: ASSESSORIA LABORAL PER A JOVES

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'assessoraments laborals realitzats	1.086	2.033	2.480	1.703	601

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Donar assessorament abans de 15 dies hàbils al 99% dels i les joves que s'adrecen a un PIJ demanant assessorament sobre temes laborals.**

	2019	2020	2021
% assolit abans de quinze dies hàbils	97%	98%	99%
Grau d'acompliment	98%	99%	100%

2. **Oferir un mínim de 1.000 assessoraments laborals.**

	2022	2023
Nombre assolit	1.703	601
Grau d'acompliment	170%	60%

Proposta per al 2024:

- ✓ Oferir un mínim de 800 assessoraments laborals.

MODALITAT 2: ASSESSORIA D'ITINERARIS ACADÈMICS PER A JOVES

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'itineraris acadèmics informats	2.705	4.439	5.708	7.238	2.022

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Donar assessorament abans de 15 dies hàbils al 99% dels i les joves que s'adrecen a un PIJ demanant assessorament sobre itineraris acadèmics.**

	2019	2020	2021
Percentatge assolit	96%	97%	98%
Grau d'acompliment	97%	98%	99%

2. **Oferir un mínim de 5.000 atencions en itineraris acadèmics.**

	2022	2023
Nombre assolit	7.238	2.022
Grau d'acompliment	145%	40%

Proposta per al 2024:

- ✓ Oferir un mínim de 2.000 atencions en itineraris acadèmics.

MODALITAT 3: ASSESSORIA D'HABITATGE COMPARTIT PER A JOVES

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'assessoraments sobre habitatge compartit realitzats	322	911	1.379	1.764	432

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Donar orientació abans de 15 dies hàbils al 99% dels i les joves que s'adrecen a un PIJ demanant assessorament sobre habitatge compartit.**

	2019	2020	2021
% assolit abans de quinze dies hàbils	98%	98%	99%
Grau d'acompliment	99%	99%	100%

2. **Oferir un mínim de 1.000 assessoraments en habitatge compartit.**

	2022	2023
Nombre assolit	1.764	432
Grau d'acompliment	176%	43%

Proposta per al 2024:

- ✓ Oferir un mínim de 500 assessoraments en habitatge compartit.

MODALITAT 4: ASSESSORIA DE MOBILITAT INTERNACIONAL PER A JOVES

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'assessoraments en mobilitat internacional realitzats	397	1.548	2.276	1.129	485

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Donar assessorament abans de 15 dies hàbils al 99% dels i les joves que s'adrecen a un PIJ demanant assessorament sobre mobilitat internacional.**

	2019	2020	2021
% assolit abans de quinze dies hàbils	98%	98%	99%
Grau d'acompliment	99%	99%	100%

2. **Oferir un mínim de 1.000 assessoraments en mobilitat internacional.**

	2022	2023
Nombre assolit	1.129	485
Grau d'acompliment	113%	49%

Proposta per al 2024:

- ✓ Oferir un mínim de 500 assessoraments en mobilitat internacional.

MODALITAT 5: CENTRE DE RECURSOS PER A LES ASSOCIACIONS JUVENILS (CRAJ)

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'assessoraments realitzats	355	227	3.319	1.861	1.122
Entitats assessorades	371	203	407	528	602
Persones assessorades	229	287	230	-	-

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Donar assessorament abans de 15 dies hàbils al 99% dels i les joves o entitats juvenils que s'adrecen a un PIJ demanant assessorament sobre associacionisme juvenil.**

	2019	2020	2021
% assolit abans de quinze dies hàbils	100%	100%	100%
<i>Grau d'acompliment</i>	101%	101%	101%

2. **Oferir un mínim de 100 assessoraments en habitatge compartit a entitats juvenils.**

	2022
Nombre assolit	114
<i>Grau d'acompliment</i>	113%

3. **Oferir un mínim de 1.000 assessoraments en habitatge compartit.**

	2022
Nombre assolit	1.129
<i>Grau d'acompliment</i>	113%

4. **Oferir un mínim de 100 assessoraments a entitats juvenils.**

	2023
Nombre assolit	1.122
<i>Grau d'acompliment</i>	1.122%

5. **Oferir assessorament a un mínim de 200 entitats.**

	2023
Nombre assolit	602
<i>Grau d'acompliment</i>	301%

Proposta per al 2024:

- ✓ Oferir un mínim de 100 assessoraments a entitats juvenils.
- ✓ Oferir assessorament a un mínim de 200 entitats.

SERVEI: CAMPANYA DE VACANCES D'ESTIU (CVE)

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'entitats amb activitats homologades a la Campanya d'estiu	506	501	513	508	268
Nombre de places per vacances d'estiu ocupades	126.292	81.948	129.066	124.057	140.037
Nombre de beques de vacances d'estiu atorgades	18.697	14.904	21.277	23.203	23.369
Import final atorgat en beques any	3.573.285,38	2.920.158,18	4.338.864,26	4.899.588,55	4.912.764,39

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Informar el 100% dels sol·licitants, mitjançant SMS, de la resolució provisional de l'ajut en un termini no superior a 24 hores a partir de la publicació de les llistes provisionals.

	2019	2020	2021	2022	2023
Percentatge assolit	100%	100%	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

Proposta per al 2024:

- ✓ Informar el 100% dels sol·licitants, mitjançant SMS, de la resolució provisional de l'ajut en un termini no superior a 24 hores a partir de la publicació de les llistes provisionals.

SERVEI: TARDES EDUCATIVES**INDICADORS DE GESTIÓ**

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'entitats amb activitats habilitades al programa Tardes educatives	-	-	-	-	102
Nombre d'activitats habilitades	-	-	-	-	1.213
Nombre de beques atorgades					1.053
Import final atorgat en beques					264.164,93

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Informar el 100% de les persones sol·licitants, mitjançant SMS, de la resolució definitiva de l'ajut en un termini no superior a 24 hores a partir de la data de publicació de les llistes definitives.

	2023
Percentatge assolit	100%
Grau d'acompliment	100%

Proposta per al 2024:

- ✓ Informar el 100% de les persones sol·licitants, mitjançant SMS, de la resolució definitiva de l'ajut en un termini no superior a 24 hores a partir de la publicació de les llistes definitives.

ⁱ Any 2020: Cal tenir en compte que, arran de la declaració d'estat d'alarma per la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada per la covid-19 (Reial decret 463/2020, de 14 de març), molts dels serveis i modalitats oferts a la ciutadania es van veure greument afectats, en alguns casos perquè no es van poder portar a terme, i en d'altres, perquè se'n va reduir molt l'activitat. És per això que els indicadors van veure disminuïts els seus valors i alguns dels objectius de gestió no es van poder complir i/o avaluar.