



BONES PRÀCTIQUES SOCIALS

Comunitat d'innovació i coneixement

Simulador d'ajudes econòmiques “Les meves ajudes”

FITXA DIVULGATIVA. ANY D'EDICIÓ 2024

Una eina orientada a la ciutadania

<https://lesmevesajudes.barcelona.cat/>

Promogut per: Departament d'Innovació i Projectes
Estratègics, Direcció de Planificació Estratègica

PRESENTACIÓ

El simulador d'ajudes econòmiques és una **web** i una **eina en línia de prescripció centralitzada i personalitzada d'ajudes** que reuneix les principals ajudes econòmiques dels diversos nivells de l'Administració pública dirigides a la població vulnerable en l'aspecte econòmic i també a la població en general.

Està dissenyada per facilitar la informació i l'accés a prestacions econòmiques públiques dels nivells municipal, autonòmic i estatal.

La finalitat és proporcionar informació clara i entenedora sobre les ajudes a les quals té dret una persona, o una família, o una unitat de convivència, tenint en compte la situació i les necessitats particulars.

Aquesta eina, disponible en línia a <https://lesmevesajudes.barcelona.cat/> en un format totalment gratuït i accessible a tothom, respon a la necessitat de la ciutadania de conèixer els seus drets en relació amb les prestacions econòmiques. El simulador inclou ajudes de diverses categories temàtiques, com ara rendes mínimes, l'habitatge, els subministraments, l'educació i el suport en diferents moments vitals (infància, joves, gent gran).

La pràctica s'inspira en l'experiència del Govern francès Mes Aides (<https://mes-aides.gouv.fr/>) i utilitza el programari lliure OpenFisca, que és la base del projecte francès, i que està dissenyat per modelar sistemes de polítiques públiques, especialment pel que fa a les prestacions socials i els impostos.

El simulador aposta per l'ús de la tecnologia com a instrument per democratitzar i “desburocratitzar” l'accés a les ajudes econòmiques, i per reduir la primera barrera d'accés a les ajudes, que és la informació personalitzada. El projecte promou la transparència i l'empoderament de la ciutadania en la cerca personalitzada i adaptada d'ajuts i recursos per disminuir la vulnerabilitat econòmica de la població.

Aquesta pràctica està vinculada amb Innovació Social, Tecnologies de la Informació i Comunicació (TIC) i Serveis Socials

CONTEXT

Les persones i els col·lectius que es troben en situacions de vulnerabilitat econòmica, sigui estructural o sobrevinguda, experimenten desigualtats causades, entre altres, per factors socioeconòmics.

Per a aquests col·lectius, les ajudes econòmiques són un recurs molt important, i una necessitat bàsica per assegurar una vida digna. Tanmateix conèixer l'existència d'aquestes ajudes és difícil per a aquestes persones i presenta una dificultat elevada donada la complexa i també diversa normativa d'ajudes, la dispersió de les administracions i dels procediments, i fins i tot el llenguatge que s'emptra. Des de l'Àrea de Drets Socials i l'Institut Municipal de Serveis Socials fa temps que es detecten aquestes dificultats.

Cal tenir present, per exemple, que els llindars de renda a partir dels quals s'atorguen ajudes són diferents en funció de cada norma (són diferents en el cas de l'ingrés mínim vital, del seu complement a la infància, de la renda garantida o del fons d'infància de Barcelona, per posar uns exemples) i que aquesta manca d'un criteri general comporta que les persones desconeguin els seus drets. És a dir, la població no sap que "si donat el seu nivell d'ingressos X, té dret (o no) a una determinada ajuda". Igualment les unitats familiars i de convivència que es tenen en consideració a les sol·licituds d'ajudes varien d'unes ajudes a altres (de l'ingrés mínim vital a les ajudes d'habitatge, per exemple, que admeten diferents formes d'unitat de convivència), i fan molt complexa la comprensió de la normativa per part de la ciutadania.

Les famílies, les persones i els professionals de l'àmbit social tenen, doncs, dificultats per identificar les ajudes econòmiques a les quals tenen dret. Tampoc no és evident per a la ciutadania quina és l'administració que dona ajudes d'habitatge, quina dona ajudes per a la infància, o fins hi tot quina atorga les rendes mínimes. Els marcs competencials que hi ha són molt complexos; hi ha diversitat de programes de suport, distribuïts entre les diferents administracions (local, autonòmica i estatal), amb informació sovint dispersa en múltiples fonts i documents i portals. La complexitat del llenguatge tècnic i normatiu amb què es redacten aquests documents dificulten encara més l'accés a aquesta informació.

D'altra banda, tot i que l'atenció social de l'Ajuntament dona suport a les persones usuàries en temes d'ajudes econòmiques, la seva funció no se centra en aquest àmbit, i no inclou la tramitació d'ajudes d'altres administracions.

Davant d'aquesta realitat, el simulador es presenta com un instrument que busca cobrir la necessitat d'informació clara i entenedora sobre drets i possibilitats de suport econòmic. L'eina contribueix a reduir les barreres d'accés a la identificació i possible tramitació de les ajudes bàsiques i complementàries a les quals una persona o família té dret.

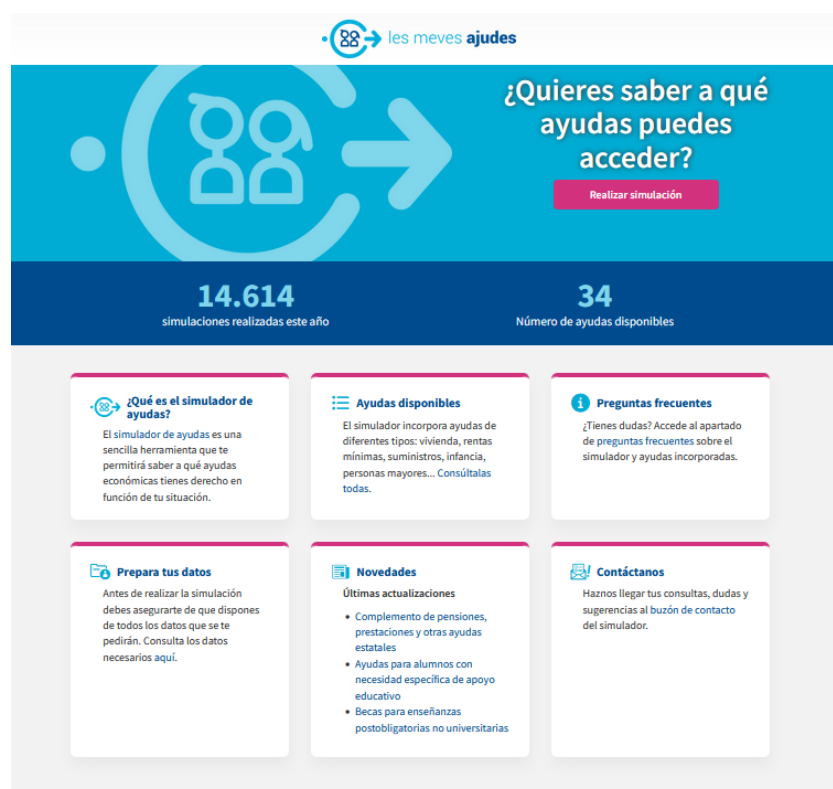
OBJECTIUS I ABAST

Objectiu general:

Facilitar l'accés de la ciutadania a la informació sobre les ajudes econòmiques disponibles segons la situació personal, mitjançant una eina senzilla i d'ús intuïtiu per aconseguir que les persones facin les sol·licituds d'ajudes a les diverses administracions amb més probabilitat que aquestes els siguin atorgades (de manera que s'augmenta la relació entre sol·licituds d'ajudes atorgades i les sol·licituds realitzades).

Objectius específics:

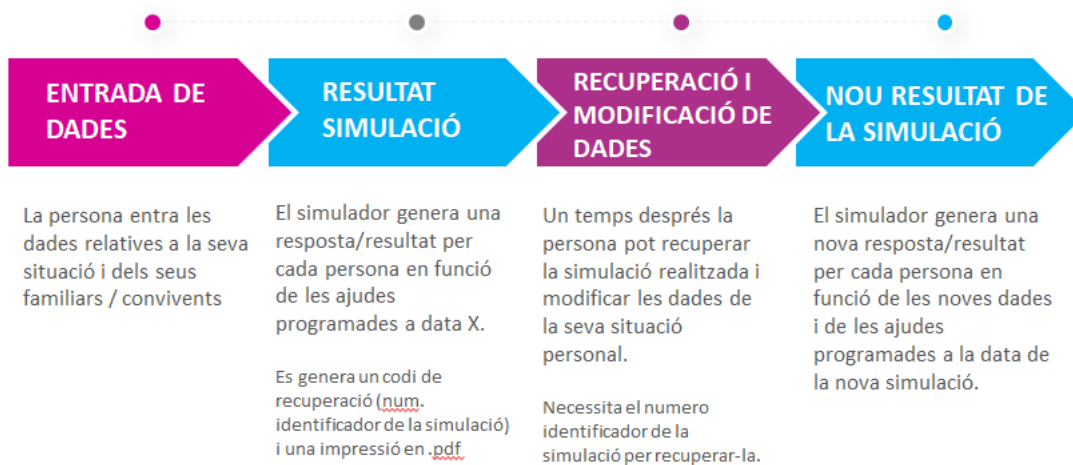
1. Proporcionar a la ciutadania informació personalitzada sobre les ajudes a les que té dret en funció de la seva situació personal, laboral, econòmica, d'habitatge.
2. Presentar informació clara i actualitzada sobre les ajudes econòmiques municipals, autonòmiques i estatals de forma integrada.
3. Garantir la millora contínua del web i de l'eina del simulador, amb les actualitzacions permanents de la normativa, amb millores d'usabilitat, amb incorporació de preguntes freqüents, amb millores de l'experiència de les persones usuàries.
4. Assegurar l'escalabilitat i transferibilitat de l'eina mitjançant el programari de codi obert.





Com funciona el simulador?

Funcionalitats / fases de la simulació



PROCÉS D'IMPLANTACIÓ

» ETAPES

FASE PILOT	FASE-DE CREIXEMENT	FASE-DE CONSOLIDACIÓ
2018-2019. Durant aquesta etapa inicial s'identifica el projecte del Govern francès com a bona pràctica, i es dissenya i es programa, amb codi obert, la primera versió de l'eina. Es posa a disposició de la ciutadania a internet.	2020-2024. La situació socioeconòmica que genera la pandèmia i el seu impacte econòmic en les persones i famílies propicia un moment de reflexió i un punt d'inflexió en el projecte. S'inicia la fase de creixement del projecte que consisteix en la progressiva incorporació d'ajudes i la millora de funcionalitats. Es licita i adjudica un contracte de serveis TIC per dur a terme aquest pla de creixement i s'allotja el web i l'eina al centre de processament de dades (CPD) corporatiu gestionat per l'IMI.	2024-2025 L'objectiu principal d'aquesta fase és consolidar els processos de treball enfocats a la millora contínua; actualització permanent de les més de trenta-cinc ajudes incorporades, millora del llenguatge clar i de les preguntes freqüents, versió en anglès, incorporació de l'IRIS, posada en marxa d'un quadre de comandament i adaptació a dispositius mòbils (en curs), revisió permanent i millora de l'arbre de preguntes. També és clau posar l'eina a disposició dels serveis d'atenció a les persones i generar espais de participació d'agents interns i externs per generar una visió conjunta de l'evolució del projecte.

» AGENTS IMPLICATS

El Departament d'Innovació i Projectes Estratègics lidera el projecte.

El lideratge del simulador recau en el Departament d'Innovació i Projectes Estratègics que treballa amb diversitat d'agents per al desenvolupament i la implementació de la pràctica de forma col·laborativa. Ens referim principalment als òrgans de l'Administració municipal i/o administracions públiques responsables de les ajudes que s'incorporen al simulador.

En relació amb la tecnologia

L'Institut Municipal d'Informàtica: s'encarrega de l'allotjament del programari, de la seva operació, de les pujades a producció dels evolutius del programari per incorporar canvis i millores.

L'empresa proveïdora de serveis TIC: desenvolupa la programació de les funcionalitats de la web i de l'eina de simulació de les ajudes, proposa continguts (preguntes freqüents, ajudes contextuais) i redacta les fitxes que acompanyen cada ajuda. També fa proves i resol incidències juntament amb l'equip de l'IMI.

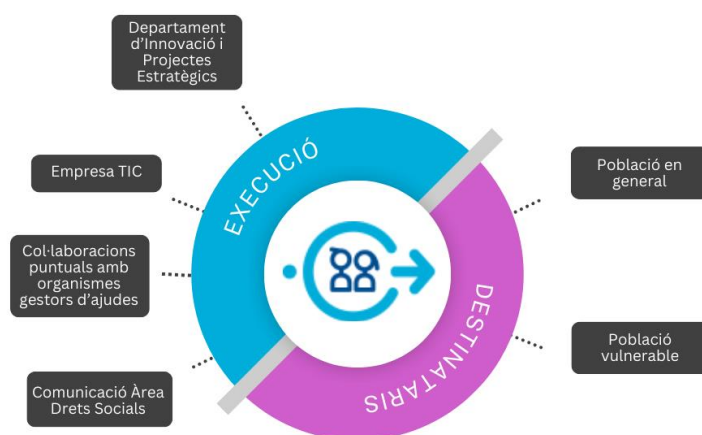
La comunitat OpenFisca: el programari OpenFisca és un codi obert. És a dir que el nostre projecte agafa de la comunitat OpenFisca codi desenvolupat i posa a disposició de la comunitat els desenvolupaments addicionals que efectua en un entorn basat en la col·laboració. Veure <https://github.com>

En relació amb les administracions que gestionen els processos de sol·licitud d'ajudes

Es manté una col·laboració i interacció constant amb els agents "propietaris" de les ajudes, perquè ajudin a interpretar correctament les normatives abans de la programació dels ajuts, i perquè revisin el contingut de les fitxes que alimenten la programació de cada ajuda i el contingut del web.

Han participat activament en aquests processos l'Institut Municipal de l'Habitatge, l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona, la Generalitat de Catalunya i Transports Municipals de Barcelona (TMB), entre altres.

El Departament de Comunicació de l'Àrea dona suport en relació amb el disseny i la comunicació web i altres suports de comunicació elaborats pel projecte (fullet paper).



» RECURSOS

Els recursos clau per mantenir i desenvolupar el projecte són l'equip professional i els serveis TIC. Actualment el projecte disposa de recursos suficients per funcionar i per garantir la seva sostenibilitat a curt i mitjà termini.

Pel que fa als recursos humans de l'Ajuntament, l'equip està integrat per dues tècniques responsables de la direcció, implementació i seguiment del projecte i un tècnic de l'IMI que és referent de tecnologia, tots amb dedicació parcial al projecte. L'equip de serveis TIC del proveïdor l'integren el cap de projecte, un programador i una dissenyadora web, i un economista, i estan incorporats al contracte de serveis.

El pressupost anual destinat als serveis TIC contractats és de 80.000 euros. Actualment està vigent la prorroga d'un contracte que finalitzarà l'abril del 2026.

Tant el pressupost com la dedicació de recursos humans propis són adequats al ritme actual del projecte. La pràctica disposa, doncs, de recursos suficients per garantir-ne la sostenibilitat tècnica, i també demostra que l'organització aposta per consolidar i fer créixer el projecte.

RESULTATS

Els principals resultats obtinguts són els següents:

1. Consolidació de l'ús de l'eina per part de la ciutadania

L'ús de l'eina és notable i estable el 2022-2023, i assoleix les 10.000 simulacions anuals. El 2024 experimentarà un creixement important, atès que al novembre del 2024 la ciutadania ja ha fet més de 14.600 simulacions.

Les dades de visites a la web se situen el 2022-2023 entorn a 80.000 i al novembre del 2024 ja arriben a més de 158.000.

Les dades d'ús demostren que integrar ajudes de diferents tipus i de diverses administracions proporciona una resposta al problema de la fragmentació i la complexitat en l'accés a ajudes econòmiques. El valor que el simulador ofereix a la ciutadania radica en la personalització i es fa palès en els indicador d'activitat que presentem.

2. Consolidació de la metodologia i equip de treball, i augment de les ajudes incorporades al simulador

És important destacar que la metodologia i l'equip són els factors que han fet possible que s'hagin incorporat al simulador moltes ajudes en el darrer any i mig (haver passat de 15 ajudes a 34 en un any i mig) i que fan possible el futur

creixement de l'eina. El simulador dona més valor a la ciutadania com més ajudes incorpora.

3. Innovació social

El projecte va més enllà de la visió municipal de les ajudes. Implementa una solució centrada en les persones, amb una clara orientació de servei al ciutadà, que respon a les necessitats de la ciutadania, que no entenen de mapes administratius, i necessiten accedir a la informació de forma agregada i centralitzada, i en un llenguatge el més planer possible.

El projecte es basa en l'adaptació d'una bona pràctica del Govern francès, i de la tecnologia que li dona suport; l'adopció d'un programari lliure i per tant poc costós (no hi ha cap cost de compra de programari, sí que n'hi ha de desenvolupament) és un element central del projecte i en permet la sostenibilitat econòmica.

APRESENTATGE

1. **Necessitat d'actualització constant de l'eina i les ajudes** en un entorn complex i dinàmic.



Per a la qualitat del servei és fonamental l'actualització contínua de la programació de les ajudes i de la informació que s'ofereix.

L'esforç per mantenir la programació de l'eina actualitzada és molt elevat, perquè hi ha actualitzacions anuals de les ajudes (normalment per actualització dels barems de renda) i permanentment apareixen noves ajudes o canvis substancials de requeriments de les ajudes existents.

En un marc legal que no presenta una lògica clara, la complexitat de programació és molt elevada. Per exemple, les unitats de convivència en una normativa o una altra presenten conceptes diferents, i el simulador a través del qüestionari ha d'identificar diversos tipus d'unitat de convivència.

2. **Necessitat de promoure la participació i col·laboració entre diferents perfils professionals i diverses administracions.** Aquesta interacció multidisciplinària ha facilitat que es puguin identificar millor les necessitats de les persones usuàries,

comprendre els requeriments de les ajudes i integrar criteris econòmics, tecnològics i d'inclusió social.

3. **Comunicació clara: Importància de facilitar la comprensió de la informació.** La complexitat de la normativa inherent a les ajudes requereix un esforç continu per adaptar el llenguatge de manera clara i accessible. La dificultat d'interpretar certs requeriments administratius ha portat l'equip tècnic a treballar per eliminar tecnicismes i aclarir els requisits perquè la informació fos més comprensible per a la ciutadania.



les meves ajudes

Vols saber a quines ajudes pots accedir?

El simulador d'ajudes és una eina que et permetrà saber a quines ajudes econòmiques tens dret en funció de la teva situació personal.

Fes la teva simulació de manera anònima en 10 minuts a:
barcelona.cat/lesmevesajudes




Prepara les dades

Per fer la simulació, assegura't que disposes de la informació següent:

- Nombre de persones que integren la teva unitat familiar.
- Informació sobre cadascuna de les persones de la unitat familiar:
 - Edat.
 - Municipi on estàs empadronat i codi postal.
 - Si ets estranger/a, situació de residència legal.
 - Situació laboral / principal font d'ingressos.
 - En cas de discapacitat o dependència, indica'n el grau.
- Ingressos de cadascuna de les persones de la unitat familiar (de l'any anterior i dels últims sis mesos).
- Valor del patrimoni: comptes bancaris i inversions financeres.
- Valor cadastral de propietats que no siguin l'habitatge habitual.

Si vius en un habitatge de lloguer:

- Persones titulars del contracte.
- Persones empadronades a l'habitatge i els seus ingressos.

Si vius en un habitatge de propietat:

- Les persones propietàries de l'habitatge.
- Deutes en el pagament de les quotes hipotecàries, si n'hi ha.

El resultat de la simulació indica per a cada persona les ajudes a les quals pot accedir. Al web hi trobaràs informació de cada ajuda i de l'administració a qui l'has de sol·licitar.



les meves ajudes

4. **Reconeixement de barreres lingüístiques, digitals i socioeducatives.** Aquest aprenentatge identifica que no tota la població és capaç d'entendre el contingut de la web, i de fer una simulació. S'identifica la necessitat de complementar l'ús de les eines digitals per part de la ciutadania amb accions presencials o sistemes d'acompanyament per garantir un accés realment universal al servei que ofereix el simulador. En el futur s'estudiaran col·laboracions amb serveis i dispositius professionals per a col·lectius amb dificultats d'ús de tecnologies digital i barreres idiomàtiques i de coneixements.



INFORMACIÓ PRÀCTICA

Promoguda per: Departament d'Innovació i Projectes Estratègics. Direcció de Planificació Estratègica.

Professional o tècnic/a referent: Marta Juan Serra

Documentació disponible:

Document	Tipus	Data
<i>Presentació del projecte del simulador</i>	<i>Presentació</i>	<i>2/7/2024</i>
<i>Presentació per al comitè de direcció de l'IMSS</i>	<i>Presentació</i>	<i>30/10/2024</i>
<i>Memòria del projecte 2023</i>	<i>Document Word</i>	<i>1/2024</i>
<i>Web del simulador</i> <i>https://lesmevesajudes.barcelona.cat/</i>	<i>Web</i>	
<i>Full de mà i pòster</i>		
<i>Fitxa d'un ajut</i>		