

Mesura de govern d'acció social 2023-2027

Impulsant la veu de les persones, transformant els serveis socials

Territorialitzada al districte de l'Eixample

» 00. Índex

» 01. Introducció	2
» 02. Dades sociodemogràfiques del territori.....	5
» 03. Dades d'atenció dels centres de serveis socials.....	10
» 04. Mesura: objectius i eixos estratègics des d'una mirada territorial.....	11
» 05. Actuacions principals de cada eix de la mesura de govern.....	12
» 06. Governança, avaluació i seguiment	22

» 01. Introducció

» EMMARCAMENT

La mesura de govern d'acció social 2023-2027 *Impulsant la veu de les persones, transformant els serveis socials* es va presentar el passat mes de febrer de 2025 i representa una aposta de ciutat per avançar cap a la consolidació d'uns serveis socials essencials, universals i enfocats clarament cap a la garantia dels drets de la ciutadania.

En concret, la mesura té dos grans objectius:

1. Promoure un model de serveis socials inclusiu, participatiu, centrat en els drets i que fomenti la implicació activa de les persones i les comunitats en el disseny i la implementació de polítiques socials.
2. Impulsar la innovació dels serveis socials mitjançant l'adaptació de noves eines, metodologies i models de gestió del coneixement que garanteixin l'eficàcia, la sostenibilitat i la qualitat en la resposta a les necessitats socials.

Aquesta mesura de govern apunta cap a una nova manera d'entendre l'acció social a partir de la participació, l'escolta de la ciutadania i dels professionals, l'atenció col·lectiva, l'acció comunitària, la generació de coneixement i la innovació social.

La mesura s'emmarca en els serveis socials bàsics, que constitueixen el primer nivell i la porta d'entrada al Sistema Català de Serveis Socials. Són serveis de proximitat, gestionats principalment pels ens locals, i tenen com a funció principal garantir l'accés universal als serveis socials, detectar necessitats, prevenir situacions de risc i intervenir per millorar les condicions de vida de les persones.

Dins dels serveis socials bàsics, la mesura incideix exclusivament en l'acció dels centres de serveis socials (CSS) i, en concret, aborda tres eixos que travessen —de forma transversal— les múltiples funcions i activitats que desenvolupen:

- » Eix 1. Participació social
- » Eix 2. Atenció col·lectiva i acció comunitària
- » Eix 3. Innovació

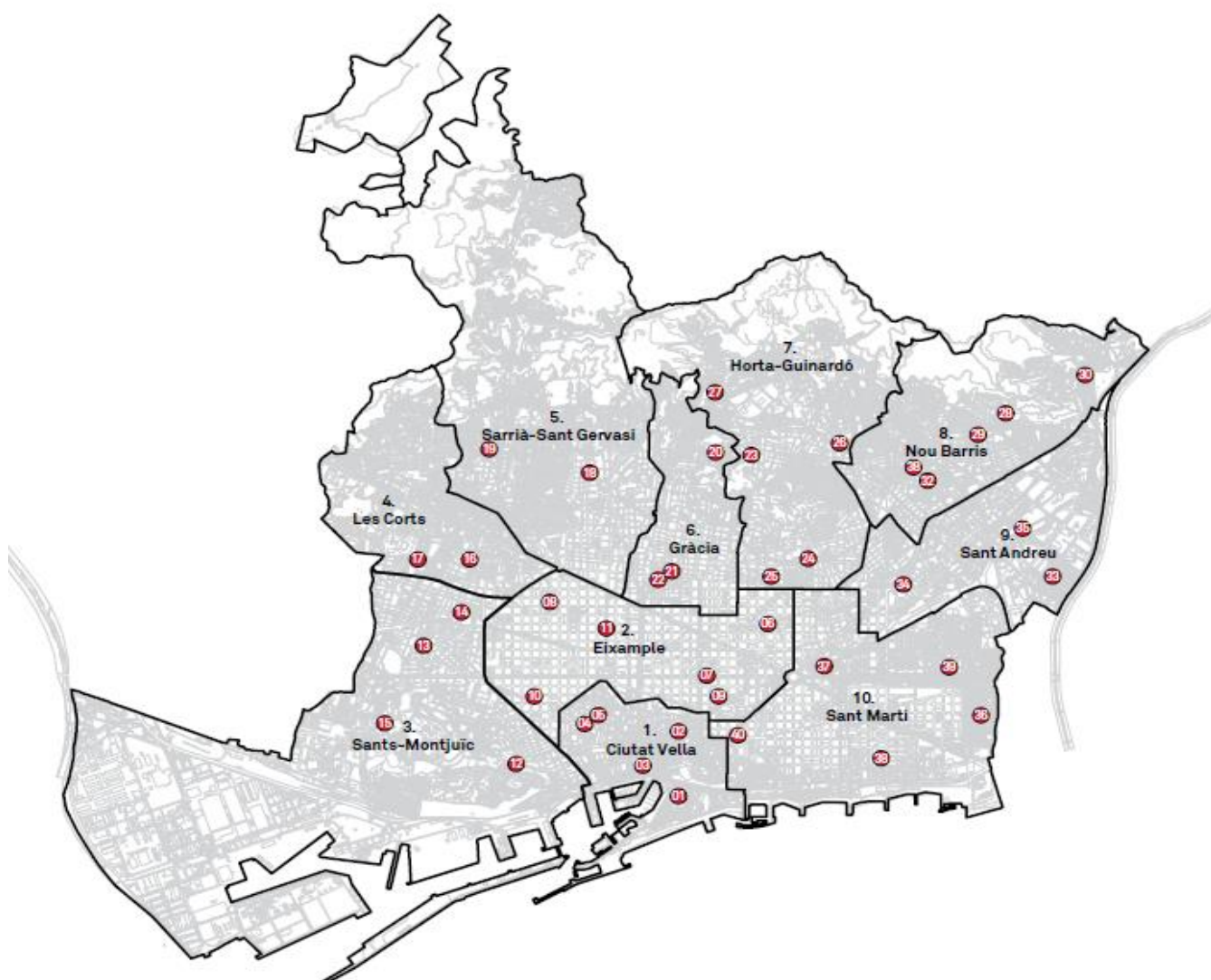
És rellevant situar l'acció de la mesura de govern per entendre que no fa referència ni al conjunt de funcions i activitats pròpies dels centres de serveis socials ni tampoc als serveis socials especialitzats, que constitueixen el segon nivell del Sistema Català de Serveis Socials i s'ocupen d'atendre situacions més complexes o específiques que

requereixen una intervenció més intensa o especialitzada (infància en risc, salut mental, sensellarisme, dependència, etc.).

» ELS CENTRES DE SERVEIS SOCIALS DE BARCELONA

Els centres de serveis socials es caracteritzen per una organització territorial, per la proximitat amb les persones, i per la configuració d'equips professionals multidisciplinaris i polivalents.

La ciutat de Barcelona compta amb 39 centres de serveis socials distribuïts arreu del territori, que l'any 2024 van atendre un total de 93.491 persones.



Les seves principals funcions són:

- Informació, orientació i assessorament a les persones sobre els recursos socials disponibles.
- Valoració i diagnòstic social de les situacions personals, familiars o comunitàries.
- Intervenció social per millorar les condicions de vida, prevenir situacions de risc i afavorir la inclusió.
- Suport a la convivència familiar i comunitària, especialment en situacions de vulnerabilitat.
- Gestió de prestacions econòmiques i serveis.
- Coordinació amb altres serveis públics (salut, educació, habitatge, etc.) per garantir una atenció integral.
- Promoció de la participació comunitària i el desenvolupament social del territori.

» LA TERRITORIALITZACIÓ DE LA MESURA DE GOVERN

La iniciativa de territorialitzar la mesura de govern de ciutat al conjunt de districtes de Barcelona pretén reforçar el principi de proximitat i, sobretot, respon a la voluntat de:

- Reconèixer la singularitat del territori
- Generar coneixement compartit: del districte al barri
- Reivindicar la feina dels centres de serveis socials de la ciutat
- Visibilitzar què s'està fent a cada territori en relació amb els tres eixos que articulen la mesura: participació social, atenció col·lectiva i acció comunitària, i innovació.

» 02. Dades sociodemogràfiques del territori

L'Eixample és el districte amb més població de la ciutat de Barcelona, amb un total de 277.332 persones censades, que representen un 16% de la població del conjunt de la ciutat.

També inclou els dos barris de Barcelona amb més població censada: la Sagrada Família i la Nova Esquerra de l'Eixample. A banda d'aquests dos barris, només la Vila de Gràcia (al districte de Gràcia) i el Raval (al districte de Ciutat Vella) superen els 50.000 habitants.

Barri	Població
FORT PIENC	37.026
LA SAGRADA FAMÍLIA	53.394
DRETA DE L'EIXAMPLE	45.556
ANTIGA ESQUERRA DE L'EIXAMPLE	43.328
NOVA ESQUERRA DE L'EIXAMPLE	58.980
SANT ANTONI	39.048
TOTAL EIXAMPLE	277.332

Població total per barris (2025)

L'anàlisi de la població en grans grups d'edat mostra que més de dos terços de la població es troba en la franja entre els 16 i els 64 anys. El percentatge de població major de 65 anys, un 21,73% en el conjunt del districte, se situa per sobre de la mitjana de Barcelona (20,83%). Alhora, és el segon districte amb un percentatge més baix de persones menors de 16 anys (10%), només superat per Ciutat Vella.

Barri	<16 anys	16-64 anys	≥ 65 anys
FORT PIENC	9,98	69,92	20,1
LA SAGRADA FAMÍLIA	10,52	68,8	20,68
DRETA DE L'EIXAMPLE	10,26	65,95	23,79
ANTIGA ESQUERRA DE L'EIXAMPLE	9,72	67,85	22,43
NOVA ESQUERRA DE L'EIXAMPLE	9,3	69,85	20,84
SANT ANTONI	9,88	68,74	21,39
TOTAL EIXAMPLE	9,96	68,32	21,73

Percentatge de població per barris i grans grups d'edat (2025)

Aquesta estructura de població per edats situa l'Eixample com el districte amb un major índex d'envelliment de la ciutat de Barcelona. L'any 2025, el districte de

l'Eixample presenta un índex d'envelliment del 218,2.¹ Aquesta xifra se situa 43,1 punts per sobre de la mitjana de la ciutat de Barcelona, que és de 175,1. Dos dels barris del districte (la Nova Esquerra de l'Eixample i la Sagrada Família) se situen entre els cinc barris amb un major índex d'envelliment de la ciutat.

Barri	Índex
FORT PIENC	201,4
LA SAGRADA FAMÍLIA	230,6
DRETA DE L'EIXAMPLE	196,7
ANTIGA ESQUERRA DE L'EIXAMPLE	224,0
NOVA ESQUERRA DE L'EIXAMPLE	231,9
SANT ANTONI	216,5
TOTAL EIXAMPLE	218,2

Índex d'envelliment per barris (2025)

A l'Eixample hi viuen 36.616 dones i 23.833 homes majors de 65 anys. Per tant, les dones representen més del 60% de la població major de 65 anys. Alhora, un 33,8% de les dones majors de 65 anys estan empadronades soles al seu domicili, mentre que en el cas dels homes el percentatge se situa en el 17,4%.

Aquesta mirada comparativa per sexe ens mostra que l'edat mitjana de les dones és de 46,76 anys, mentre que l'edat mitjana dels homes es troba per sota, en 43,11 anys. Es tracta d'una diferència equiparable a la del conjunt de la ciutat i que es reproduïx en cadascun dels barris del districte.

Barri	Dones	Homes
FORT PIENC	31,5	16,4
LA SAGRADA FAMÍLIA	34	16,4
DRETA DE L'EIXAMPLE	32,9	17,8
ANTIGA ESQUERRA DE L'EIXAMPLE	35,4	19,0
NOVA ESQUERRA DE L'EIXAMPLE	33,8	16,5
SANT ANTONI	35,0	18,1
L'EIXAMPLE	33,8	17,4

Percentatge de població de 65 anys o més que viu sola (2025)

Aquestes dades apunten a una confluència entre l'envelliment i la soledat, que, vinculats a diversos factors relacionats amb les desigualtats de gènere (treball no remunerat i/o reconegut, bretxa salarial de gènere, etc.), desencadenen situacions de pobresa a la tercera edat, especialment en les dones. La relació entre

¹ L'índex d'envelliment es calcula com el quocient entre el nombre de persones de 65 anys o més i el nombre de joves menors de 16 anys, expressat en tant per cent.

l'envelliment, la soledat i la pobresa, amb importants biaixos de gènere, se situa com un dels grans reptes per a l'atenció social al districte de l'Eixample, ja en el moment actual però també a l'hora de desenvolupar un model de serveis socials que respongui a les necessitats de la població en el mitjà termini. Aquest fenomen també requereix un esforç especial dels i les professionals dels serveis socials i del teixit comunitari per tal de detectar situacions de vulnerabilitat que, per la mateixa naturalesa d'aquestes situacions, poden tendir a quedar invisibilitzades.

Un altre àmbit sobre el qual és especialment important consolidar uns serveis socials de caire universal és l'atenció a la infància i l'adolescència. En un 18,05% de les llars del districte hi viuen un o més menors de 18 anys. En un 10,48% de les llars hi viu només un menor, en un 6,38% dos menors i en un 0,96% de les llars hi viuen tres menors de 18 anys. Finalment, un 0,23% de les llars de l'Eixample estan formades per quatre o més menors de 18 anys. En total, les xifres situen 20.733 famílies a càrrec d'un o més menors de 18 anys.

Barri	Percentatge de llars amb menors de 18 anys
FORT PIENC	18,95%
LA SAGRADA FAMÍLIA	17,82%
DRETA DE L'EIXAMPLE	18,89%
ANTIGA ESQUERRA DE L'EIXAMPLE	16,89%
NOVA ESQUERRA DE L'EIXAMPLE	18,12%
SANT ANTONI	17,91%
TOTAL EIXAMPLE	18,05%

Percentatge de llars amb menors de 18 anys (2025)

La diversitat en la composició de les llars, ja sigui en el nombre de components de cada nucli com en la realitat socioeconòmica de les diferents famílies, dona lloc a una multiplicitat de realitats i la generació de situacions potencials de vulnerabilitat, amb implicacions sobre els menors i amb l'existència d'importants biaixos de gènere. No es disposa de dades concretes de l'Eixample, però les anàlisis dutes a terme al conjunt de Catalunya ens diuen que les llars formades per mares soles amb fills o filles suposen un 9,4% del total, mentre que les formades per pares sols amb fills o filles representen el 2,8%.

A la interacció dels diferents àmbits de vulnerabilitat que requereixen una atenció per part del model de serveis socials que es pretén desenvolupar i consolidar, cal tenir en compte també les situacions de les persones que provenen de diferents orígens territorials. Per comprendre la realitat de la població del districte de l'Eixample i dels seus barris és important analitzar l'evolució dels últims anys.

L'any 2016 un 81% de la població tenia nacionalitat espanyola mentre que el 2025 aquest percentatge s'ha reduït al 70%. Augmenta, en canvi, el volum de població

nacional d'altres països de la Unió Europea, que passa del 7,1% el 2016 al 10,4% el 2025, i la població amb nacionalitats de la resta del món, que l'any 2016 se situava en l'11,5% i actualment arriba al 19,5% del total de la població.

Per tant, s'ha produït un augment important de la representativitat de la població amb nacionalitat diferent a la de l'Estat espanyol, tant pel que fa la població provinent de la Unió Europea com de la resta del món.

Continent de naixement	Població	% població
ÀFRICA	5.183	1,86%
AMÈRICA	59.385	21,35%
ÀSIA	17.007	6,11%
EUROPA	196.162	70,51%
OCEANIA	327	0,12%
NO CONSTA	145	0,05%

Total i percentatge de població segons el continent d'origen (2025)

Aquesta realitat és important no només per la dificultat socioeconòmica que genera un procés migratori i d'integració al nou lloc de residència, sinó també per la importància de la interculturalitat en la perspectiva d'intervenció dels diferents serveis d'atenció social.

» DADES D'ECONOMIA I TREBALL

La població de l'Eixample té una renda tributària mitjana de 29.101 € per persona, per sobre de la mitjana de la ciutat, que se situa en els 25.597 € per persona.

Tanmateix, l'elevat cost de la vida a l'Eixample, que es posa de manifest, entre altres paràmetres, pel preu de l'habitatge: el lloguer mitjà d'un habitatge al districte de l'Eixample se situa en els 1.276,15€ al mes, el tercer més elevat de la ciutat. A això s'hi suma el fet que la renda tributària mitjana és un indicador agregat que, de manera aïllada, pot tendir a amagar les desigualtats internes dins els barris i, per tant, a emascarar les situacions de precarietat. Aquestes situacions de precarietat s'agreugen, per tant, en contextos on la renda mitjana i el cost de vida es troben per sobre de la mitjana de la ciutat.

Barri	Renda bruta mitjana
FORT PIENC	26.502,30 €
LA SAGRADA FAMÍLIA	25.057,65 €
DRETA DE L'EIXAMPLE	36.104,31 €

ANTIGA ESQUERRA DE L'EIXAMPLE	33.026,12 €
NOVA ESQUERRA DE L'EIXAMPLE	29.092,75 €
SANT ANTONI	25.430,38 €

Renda bruta mitjana per barris (2023)

» 03. Dades d'atenció dels centres de serveis socials

Al districte de l'Eixample hi ha cinc centres de serveis socials amb 88 professionals de diferents perfils. Els equips dels centres de serveis socials compten amb diferents perfils professionals: administratius, treballadores socials, educadors/ores socials, educadors/ores, psicòlegs/òlogues.

» DADES D'ATENCIÓ PER CSS A L'EIXAMPLE

Al districte s'ha atès 7.990 persones entre gener i octubre del 2025.

CSS	USUARIS amb atenció oberta acumulada
SANT ANTONI	5.446
ANTIGA ESQUERRA	4.921
DRETA FORT PIENC	7.550
NOVA ESQUERRA	6.374
SAGRADA FAMÍLIA	5.446
TOTAL	29.885

» 04. Mesura: objectius i eixos estratègics des d'una mirada territorial

» 4.1 OBJECTIUS GENERALS

- Impulsar un model de serveis socials inclusiu, participatiu i basat en els drets, que reconegui el protagonisme actiu de les persones i les comunitats en la definició i el desenvolupament de les polítiques socials.
- Promoure la innovació en les maneres de fer, tot incorporant eines, metodologies i gestió del coneixement que permetin oferir una resposta més àgil, eficaç i sostenible a les necessitats socials, especialment des de l'arrelament territorial.

» 4.1 OBJECTIUS ESPECÍFICS

- Reformular la relació entre serveis i ciutadania, situant les persones ateses com a agents actius i no només receptors. Aquesta mirada permet generar respostes més ajustades i contextualitzades, que afavoreixen l'autonomia i la corresponsabilitat.
- Consolidar l'acció comunitària com a dimensió d'atenció estructural dels serveis socials, reconeixent el coneixement dels barris i territoris com a valor fonamental. Treballar des del vincle i la confiança amb la comunitat millora la detecció de necessitats i transforma les dinàmiques socials que generen desigualtats.
- Incorporar la innovació social per simplificar processos, millorar l'atenció i adaptar-se millor a realitats canviants i complexes. Les eines digitals i les noves metodologies han de facilitar una acció més propera, eficient i proactiva.
- Reforçar el rol de les professionals com a agents clau del sistema, reivindicant la seva experiència i oferint formació, espais d'intercanvi i eines per sistematitzar la pràctica. El coneixement compartit ha de ser una palanca per al canvi des de la proximitat i l'acció quotidiana.

» 05. Actuacions principals de cada eix de la mesura de govern

Tenint en compte el calendari global (2023-2027) de totes les actuacions per eixos.

» 5.1 EIX 1 – PARTICIPACIÓ SOCIAL

En aquest eix es destaquen accions que s'estiguin fent o que es tingui previst impulsar en matèria de participació social.

L'objectiu: model inclusiu i participatiu. Pretén potenciar la veu de les persones i la seva implicació en la definició i la millora dels serveis.

Nom	Àmbit (temàtic/territorial)	Descripció
Jornada comunitària del PDC Sagrada Família	Sagrada Família	Espai per connectar amb altres persones, entitats i equipaments del barri, moment per compartir projectes, parlar de necessitats i imaginar juntes el futur que volem construir. També serà una ocasió per reconèixer tot el que ja hem aconseguit plegades i celebrar la força col·lectiva que fa créixer el nostre barri.
Jornades FM Dreta i Fort Pienc; Dia de la Dona	Dreta i Fort Pienc	Organització d'activitats obertes a la ciutadania amb la intenció d'oferir un espai relacional i d'intercanvi, i fer visible la figura del CSS.
Grup de col·laboradores	Sant Antoni	Grups on participen com a col·laboradores veïnes i persones ateses per serveis socials. Portes obertes, exposicions itinerants, etc.
Infància i desnonaments	Habitatge – infància / Sant Antoni	Protocol d'atenció elaborat conjuntament amb les escoles i les entitats del barri per millorar l'atenció dels infants i les seves famílies davant la pèrdua del seu habitatge

Converses amb la ciutadania	Nova Esquerra de l'Eixample	Grups amb persones usuàries de serveis socials per conèixer la seva opinió en relació amb el nostre servei i reflexionar conjuntament.
Grup de trobada	Sant Antoni	Espai per compartir vivències
Exposició dels vint anys de la Colla Cuidadora	Antiga Esquerra de l'Eixample	Exposició dissenyada i organitzada per les persones participants de la Colla, entre altres accions de celebració dels vint anys de la iniciativa. Exposada inicialment al Mercat del Ninot el 2024. El 2025 s'ha exposat a Manresa i a l'espai per a les persones grans Joan Maragall.
Impuls de la Xarxa pel Dret a la Cura	Antiga Esquerra de l'Eixample	La Colla Cuidadora participa des dels seus orígens a la XDC, tant al grup motor com a l'organització dels Fòrums Socials de la Cura, jornades d'aprofundiment i intercanvi, també en edicions internacionals.
Comunitari Germanetes	Antiga Esquerra de l'Eixample	Iniciativa comunitària de diàleg i reflexió amb persones actives a diversos espais del barri.
Impuls Xarxa Cura Digna	Antiga Esquerra de l'Eixample	La Colla Cuidadora participa des dels seus orígens a la Xarxa per la Cura Digna, amb diverses iniciatives de treballadores familiars, que aporten la visió de les persones cuidadores.
VISC Eixample	Antiga Esquerra de l'Eixample	Grup integrat a l'AVVEE per donar una resposta comunitària en els àmbits sociolaboral i econòmic, on participen veïnes, entitats i serveis. Línies d'acció: mentoria, reobrim comerços, taula sociolaboral.
lacolacuidadora.net	Antiga Esquerra de l'Eixample	Blog de la Colla Cuidadora per portar la vida de les persones que cuiden més enllà dels grups i possibilitar la participació d'altres persones. Des de 2009

» 5.2 EIX 2 – ATENCIÓ COL·LECTIVA I ACCIÓ COMUNITÀRIA

L'objectiu: millora contínua en l'atenció col·lectiva per tal de consolidar aquesta dimensió de l'atenció en el dia a dia dels centres de serveis socials. Territori com a espai d'identificació i construcció de respostes col·lectives

Nom	Àmbit (temàtic/territorial)	Descripció
Radars	Persones grans soles/Dreta i Fort Pienc, Nova Esquerra, Sagrada Família, Sant Antoni	Pal·liar la solitud no volguda i prevenir la situació de risc de persones grans amb la implicació de la ciutadania
VINE	Dreta i Fort Pienc, Nova Esquerra, Sagrada Família	Atenció grupal de primera acollida
Comunitàriament	Dreta i Fort Pienc, Nova Esquerra, Sagrada Família, Sant Antoni	Suport als equips del CSS per incorporar la perspectiva comunitària i aconseguir que esdevinguin generadors de relacions.
Grups de suport psicosocial per a dones víctimes de violència masclista.	Violència vers les dones/districte	Iniciativa grupal de suport i apoderament de dones víctimes de violència de masclista, compartida entre els centres de l'Eixample.
PDC Sagrada Família	Comunitari/Sagrada Família	Participació en les taules següents: - Salut - Comissió per a l'elaboració del projecte de cuidadors - Comissió de gent gran - Criança Amb l'objectiu de crear una escola de pares des del CSS, organitzem tallers d'habilitats parentals. - Immigració Cuidado comunitario: cicle d'acollida amb els objectius següents: Informar i assessorar sobre els recursos del barri. Informar i assessorar persones nouvingudes des del punt de vista legal. Acompanyar les persones per ajudar-les a millorar la seva situació laboral, formativa i legal. Propiciar que les persones coneguin i s'impliquin en espais i equipaments del barri de Sagrada Família.

		Seguiment del PDC Tenir una visió global del PDC per prendre decisions. Hi participen representants de les diferents taules.
Cuina comunitària	Inclusió/Sant Antoni	Participació de persones de serveis socials en activitats de la cuina.
Totes som punts liles	Dona/Sant Antoni i Nova Esquerra	
Projectes APC	Zona Dreta	Accions socioeducatives a escoles i instituts: tallers preventius de temàtica consensuada amb el professorat que es considerin d'interès per al jovent segons cada edat i procés maduratiu, per tal de generar pensament crític i coneixement sobre les temàtiques abordades (sexualitat, autoconeixement i autoestima, usos i riscos de les xarxes socials, canvis en l'adolescència, etc.). Accions socioeducatives fora de l'aula: projectes grupals que responen a la detecció de necessitats i la recollida de les demandes i les inquietuds del jovent del territori, com ara boxa, festes de cultura urbana en el marc de les festes majors del territori, activitats d'estiu, sortides culturals (Apropa cultura), etc. Els objectius generals comuns són: - Donar visibilitat a la nostra figura com a educadores de carrer al territori. - Enfortir el vincle amb els nois i les noies dels diferents grups. - Donar resposta a les demandes i necessitats del jovent amb qui intervenim.
	Zona Esquerra	Totes som punts liles L'estiu és teu Braveart Teatre Jove

Cicle acollida	Persones migrades/Sagrada Família	Cicles amb temàtiques d'interès per a persones nouvingudes juntament amb altres serveis del barri i de ciutat d'interès per a aquest col·lectiu.
Grups de suport a persones cuidadores	Persones cuidadores/diferents grups de Dreta i Fort Pienc, Nova Esquerra, Sagrada Família	Iniciativa grupal per donar suport a les persones cuidadores de persones amb dependència.
Cuidem les mares	Dreta i Fort Pienc	Oferir un espai conjunt per potenciar el benestar emocional de les mares (tant si es tracta de famílies monoparentals com no) per compartir situacions que hagin generat malestar o patiment, i que mantenen una trajectòria de vinculació amb el nostre servei.
Cercle de dones	Dones/Nova Esquerra	Iniciativa grupal adreçada a dones per crear xarxes que permetin fomentar l'autoconeixement i l'autocura, promoure l'expressió emocional, afavorir la confiança i treballar les habilitats comunicatives.
Càpsules de suport per a les campanyes d'estiu i la tramitació de beques	Nova Esquerra de l'Eixample	Grups de suport per ajudar les famílies en la tramitació de beques, activitats d'estiu i l'obtenció de l'idCAT.
Escola de salut	Nova Esquerra/Sant Antoni	Espai de participació ciutadana i d'acció comunitària per acompanyar les persones grans del barri, amb l'objectiu d'aconseguir un envelliment actiu i saludable.
Projecte Grans Teatrerus	Persones grans/Nova Esquerra	Projecte que pretén lluitar contra la soledat no desitjada entre la gent gran i propiciar l'envelliment actiu a través del teatre i de la cultura.
treball en xarxa	Temàtiques diverses/Barris i districtes	- Comissió permanent de violència masclista - Circuit Eixample contra la violència masclista - Taula Infància i Adolescència de Sant Antoni - Taula d'Envelliment de Sant Antoni

		- Xarxa PAPI del districte i xarxa específica de petita infància de l'Esquerra de l'Eixample - Taula d'Acumuladors Patològics de l'Eixample - Taules de Salut Comunitària - Taula de Salut Mental de Districte - Comissió de joventut de Nova Esquerra de l'Eixample - Comissió d'envelliment de Nova Esquerra de l'Eixample
Grups de la Colla Cuidadora	Antiga Esquerra de l'Eixample	Iniciativa de suport a persones que cuiden un familiar gran o amb dependència, amb 21 anys, i reconeguda com a bona pràctica social.
Tu pots	Antiga Esquerra (incidència a tot l'Eixample)	Iniciativa comunitària i en xarxa que proporciona suport per a l'èxit escolar a alumnes de primària i secundària. Des del 2012, conjuntament amb el Casal Loiola, la Fundació Viarany i Càritas Barcelona.
Aquí estem bé!	Antiga Esquerra de l'Eixample	Grup adreçat a persones que se senten soles. Conjuntament amb voluntàries del Casal Loiola.
Compartim el que sabem	Antiga Esquerra de l'Eixample	Iniciativa interna per compartir i aprofundir a partir de les experiències i els coneixements dels membres de l'equip.
Accions d'intercanvi i visibilització de les persones cuidadores	Antiga Esquerra de l'Eixample	Les cuidadores de la Colla Cuidadora col·laboren en jornades, recerques i programes diversos per crear consciència a social i política en relació amb la cura socials: jornades d'ajuntaments com Vilanova o Manresa, d'entitats socials o comunaltats; recerques acadèmiques o públiques per conèixer les necessitats o la visió de les persones cuidadores i dels seus familiars; campanyes com la d'Oxfam; programes de difusió com Ràdio Amèrica Barcelona; la xarxa de casals catalans a Amèrica o intercanvi i col·laboració amb Ciutat de Mèxic.

» 5.2 EIX 3 – INNOVACIÓ SOCIAL

Nom	Àmbit (temàtic/territorial)	Descripció
Proposta d'organització de jornades internes de serveis socials	Districte	Previstes per al període 2026/27

El tercer eix de la mesura de govern d'acció social 2023-2027 "Impulsant la veu de les persones, transformant els serveis socials" fa referència a la incorporació de la innovació al servei de les persones, amb l'objectiu d'avançar cap a uns serveis socials més accessibles, reduir la burocràcia i millorar la comunicació amb la ciutadania.

Les accions que inclou aquest eix de la mesura de govern són clarament transversals al conjunt de la ciutat i tindran un impacte per igual a tot el territori. No obstant això, val la pena destacar una iniciativa pionera, liderada per la Direcció d'Estratègia i Nous Projectes de l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS), que està actualment en procés de disseny i pilotatge i que es preveu posar en marxa al conjunt de centres de serveis socials de la ciutat durant el segon trimestre de l'any 2026: **l'aplicació i espai web Barcelona Social**.

Barcelona Social: un pas endavant en la modernització dels serveis socials

El creixement constant dels serveis disponibles, del nombre de persones usuàries i dels equips professionals ha generat la necessitat de millorar la comunicació entre els serveis i la ciutadania. Els canals tradicionals, com l'atenció presencial i telefònica, sovint són insuficients i presenten certes limitacions per gestionar l'elevat volum de sol·licituds i consultes. Generen retards i dificultats d'accés a la informació i l'orientació necessària.

Per afrontar aquests reptes, s'ha fet evident la necessitat d'implementar eines digitals que permetin optimitzar els canals de comunicació d'atenció a la ciutadania.

En aquest marc, s'ha desenvolupat una aplicació mòbil i web que permeti millorar la comunicació i faciliti l'accés de la ciutadania a la informació, orientació i atenció proporcionades pels centres de serveis socials.

Aquesta nova aplicació suposa un pas endavant en la modernització i la millora dels serveis d'atenció social amb l'objectiu de garantir una atenció més eficient, accessible i adaptada a les necessitats actuals.

Objectius que pretén assolir

- Millorar la comunicació i facilitar l'accés de la ciutadania a la informació, orientació i atenció proporcionades pels serveis d'atenció social.
- Augmentar les facilitats i la satisfacció de la ciutadania de Barcelona i, en especial, de les persones usuàries dels serveis d'atenció social.
- Disminució dels tràmits presencials coberts per la nova aplicació.
- Reducció del temps de gestió per disposar de més temps per atendre la ciutadania.
- Disposar d'un canal alternatiu de contacte ràpid i àgil amb la ciutadania.

Beneficis de l'aplicació i espai web Barcelona Social

Per a la ciutadania

- Amplia i unifica els possibles canals de comunicació.
- Genera recordatoris automàtics de cites i de justificants de visites amb el centre.
- Millora el servei de cancel·lació de cites per tal que sigui més flexible i àgil.
- Millora la comunicació amb el servei.
- Facilita el contacte entre la persona atesa i el professional.
- Facilita l'accés ràpid i intuïtiu a informació actualitzada i orientada dels serveis socials.
- Facilita la traçabilitat de la documentació presentada.
- Garanteix l'enviament segur de documentació.
- Rep informació genèrica del seu possible interès.
- Facilita la visibilitat de la informació de la persona usuària.
- Redueix la necessitat de presencialitat per fer tràmits al centre.
- Redueix el temps de dedicació als tràmits.
- Major autonomia.
- Més transparència.
- Accions més accessibles.

Per als equips professionals

- Amplia i unifica els canals de comunicació.

- Augmenta l'eficàcia en l'administració de l'agenda i l'oferta de cites.
- Redueix les gestions de recordatori de cites.
- Facilita el contacte entre els professionals i la persona usuària.
- Facilita la traçabilitat de la documentació entregada.
- Incorpora al sistema la documentació que l'usuari presenta.
- Agilitza i unifica les comunicacions massives.
- Redueix les atencions al taulell.
- Redueix el temps de gestió.

Funcionalitats

Per assolir els objectius establerts, l'aplicació Barcelona Social ha d'incloure un seguit de funcionalitats clau per convertir-se en el nou canal de comunicació entre els serveis d'atenció social i les persones usuàries. Aquestes funcionalitats han d'estar dissenyades per facilitar l'accés a la informació i optimitzar la gestió dels serveis per tal de garantir una experiència satisfactòria i eficient per a la persona usuària.

Les funcionalitats seleccionades han estat identificades després d'un exhaustiu treball d'investigació de diverses aplicacions de diferents administracions públiques a escala autonòmica i nacional. Aquest estudi ha permès detectar les millors pràctiques i les solucions més adequades per donar resposta a les necessitats de les persones usuàries i dels serveis socials, fet que permetrà que l'aplicació compleixi els estàndards actuals d'eficàcia, seguretat i accessibilitat.

Així mateix, les funcionalitats s'han provat utilitzant una metodologia participativa (grups focals) amb la participació activa de 92 persones: 65 professionals i 27 persones usuàries.

A continuació es presenten les dotze grans funcionalitats de l'eina:

 1. Inici de sessió - autenticació segura	 2. Validació de consentiments (LOPD)	 3. Modificació de dades bàsiques	 4. Accés a informació dels serveis de l'IMSS
 5. Consulta i cancel·lació de cites	 6. Extracció de justificant de visita	 7. Enviament de documents*	 8. Documentació per ajuts econòmics
 9. Elaboració de "Faig constar"	 10. Seguiments dels recursos sol·licitats	 11. Notificacions / comunicacions massives	 12. Comunicació professional-usuari*

Estat de situació i propers passos

Aquest projecte va començar a gestar-se l'any 2023 i ara mateix es troba en fase de pilotatge amb l'objectiu de desplegar-lo al conjunt de centres de serveis socials de la ciutat entre els mesos d'abril i maig de 2026.

D'aquí al llançament, s'ha dissenyat un pla de gestió del canvi que representa un full de ruta estratègic per acompanyar la implementació de la nova aplicació i espai web. Oferirà suport tant als professionals com a la ciutadania per garantir-ne l'efectivitat i l'impacte positiu.

- Desburocratització
- Millora dels canals de comunicació amb les persones ateses
- Atenció a necessitats de professionals des de la gestió del coneixement.

» 06. Governança, avaluació i seguiment

La implementació de la Mesura de Govern requereix un marc sòlid que garanteixi la coherència, la transparència i la participació en totes les fases.

La governança de la Mesura es fonamenta en coordinació (entre els nivells de ciutat i Districte, per assegurar l'alineament amb la Mesura de Govern de ciutat), transparència / rendició de comptes (publicació periòdica d'informes de seguiment, accessibles a la ciutadania) i participació activa, tant de les persones usuàries com del teixit comunitari, en els processos d'avaluació, ja que volem garantir que les polítiques socials estiguin acord amb les necessitats reals del territori.

Per garantir un seguiment efectiu, es defineix una estructura de seguiment formada per:

- Comitè de Seguiment Territorial, integrat per la Gerència del Districte, la Conselleria de Govern, la Direcció de Serveis a les Persones, la Direcció de Serveis Socials i representants dels centres de serveis socials.
- Espais participatius anuals amb entitats socials, professionals i persones usuàries per recollir propostes i valoracions.
- Calendari de reunions semestrals per revisar indicadors, analitzar l'evolució i ajustar les actuacions quan sigui necessari.