

Mesura de Govern

Acció social a Nou Barris

Impulsant la veu de les persones, transformant els serveis socials de Nou Barris.

Districte de Nou Barris

2025-2027



Consell Plenari

16 de desembre de
2025

Mesura de Govern:

Acció social a Nou Barris

1. 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 amb un clar enfocament cap a la garantia de 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

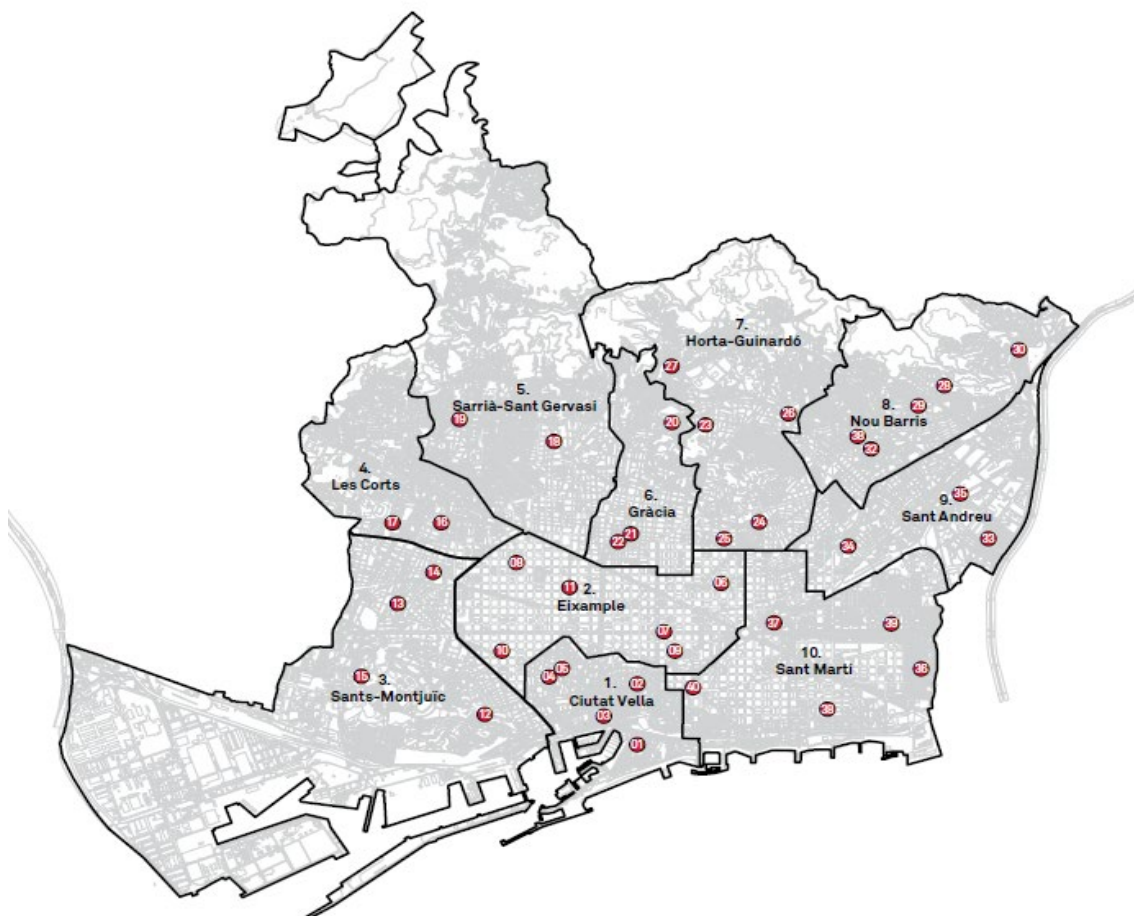
Eix 3. Innovació

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 disposa de 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.

2. 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.**

Dades sociològiques de Nou Barris

Població: 182.968 habitants

Distribució per edat: 13,04% (menor de 16 anys), 65,92% (entre 16 i 64 anys) i 21,04% (més de 64 anys)

Famílies amb menors a càrrec: 68.567 famílies amb, almenys, un menor a càrrec

Població d'origen migrant: 43.304 habitants amb nacionalitat no espanyola

Font: portaldades.ajuntament.barcelona.cat

Dades econòmiques de Nou Barris

Nombre de persones registrades a l'atur: 8.479 habitants

Renda disponible de les llars per càpita: 16.872,2 euros

Font: portaldades.ajuntament.barcelona.cat

Dades d'atenció dels centres de serveis socials

El districte de Nou Barris disposa de **cinc centres de serveis socials**, liderats per una Direcció de Centre de serveis socials, amb una Direcció Territorial que planifica i coordina l'acció dels CSS.

Per dur a terme l'atenció a la ciutadania tenim **122 professionals** estructurals del treball social, educació social, psicologia i administratius. També disposem d'unes hores setmanals d'assessoria jurídica, **cinc direccions i una direcció territorial**.

El nombre de persones amb atenció oberta, a octubre del 2025, és de **23.596 persones usuàries**. Aquesta dada representa un **14%** de la població total de Nou Barris.

CSS Ciutat Meridiana - Torre Baró - Vallbona	2929
CSS la Guineueta - el Verdun - la Prosperitat	6953
CSS Porta - Vilapicina i la Torre Llobeta	6054
CSS les Roquetes - la Trinitat Nova - Canyelles	4889
CSS el Turó de la Peira - Can Peguera	2771
Total Nou Barris	23596

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

Objectius generals

- **Impulsar un model de serveis socials inclusiu, participatiu i basat en els drets**, que reconegui el protagonisme actiu de les persones i 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 una resposta més àgil, eficaç i sostenible a les necessitats socials, sobretot des de l'arrelament territorial.

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, destacant 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.

Actuacions principals

A tenir en compte el calendari global (2023-2027) de totes les actuacions (per eixos), incloent-hi les accions ja desenvolupades durant els anys 2023 i 2024.

Eix 1. Participació social

Objectius:

- **Model inclusiu i participatiu**
- **Potenciar la veu de les persones i la seva implicació en la definició i millora dels serveis. Aplicació al territori, i definició i millora dels serveis**

APLICACIÓ AL TERRITORI

Disposem de diversos espais de treball compartit amb serveis i entitats; una d'aquestes, que concretament s'esmenta en la mesura de govern "**Impulsant la veu de les persones, transformant els Serveis Socials**", és la TAST,

- **Taula d'Acció Social Territorial**, que a Nou Barris es va constituir el febrer de 2022. S'han pogut treballar temes com ara:
 - Educació en el lleure a l'estiu
 - Aprofundir en els diferents tipus de violències:
 - Maltractament infància i adolescència

Tenim altres espais de participació i treball conjunt entre serveis i entitats de districte, com ara:

- Circuit contra la violència masclista
- Taula de Salut Mental
- Xarxa d'atenció a la infància i adolescència (X-NAIA)

3 + 39 espais de participació als barris:

CSS Ciutat Meridiana - Torre Baró - Vallbona	Grup motor comunitari de la Zona Nord T. acollida T. alimentació saludable T. gent gran T. infants - desnonaments T. proinfància T. projecte comunitari Torre Baró T. de salut T. de salut mental Xarxa d'oportunitats per a la infància i adolescència (XAPÓ)
CSS la Guineueta - el Verdun - la Prosperitat	T. jove del Verdun T. petita infància la Prosperitat T. ser gran al Verdun T. socioeducativa la Prosperitat T. sociolaboral el Verdun T. el Verdun famílies T. voluntariat el Verdun
CSS Porta - Vilapicina i la Torre Llobeta	T. petita infància de Vilapicina T. salut comunitària de Porta T. salut comunitària de Vilapicina
CSS les Roquetes - la Trinitat Nova - Canyelles	T. convivència de les Roquetes T. equipaments la Trinitat Nova T. escoles bressol T. gent gran de la Trinitat Nova

	T. jove de la Trinitat Nova T. petita infància de les Roquetes T. salut de les Roquetes T. salut de la Trinitat Nova T. socioeducativa T. socioeducativa de les Roquetes T. socioeducativa Trini Creix T. sociolaboral de les Roquetes
CSS el Turó de la Peira - Can Peguera	Comissió interculturalitat T. acció h T. gent gran T. infància T. jove

Eix 2. Atenció col·lectiva i acció comunitària

Objectiu

- **Millora contínua en l'atenció col·lectiva**
- **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**

APLICACIÓ AL TERRITORI

L'atenció col·lectiva fa referència a un tipus d'atenció que, tot i que té objectius individuals, es duu a terme amb un grup de persones que coincideixen en una mateixa problemàtica i la condueix una professional.

En alguns CSS es fa un tipus d'atenció col·lectiva a persones que han demanat cita per primera vegada, i es fa una atenció grupal on s'expliquen els diferents serveis que es poden oferir. És el projecte VINE.

VINE és un projecte de ciutat que consisteix a oferir una primera atenció a la ciutadania des d'un context grupal. A Nou Barris tenim implementat aquest model a tres dels CSS:

- les Roquetes - la Trinitat Nova - Canyelles
- la Guineueta - la Prosperitat - el Verdum
- Porta - Vilapicina i la Torre Llobeta

D'altra banda, ens referim a l'acció comunitària quan treballem per la inclusió de les persones ateses als nostres CSS, al territori.

A Nou Barris disposem de 3 projectes d'atenció col·lectiva comuns a tots els CSS i 42 projectes planificats i executats des de cada CSS.

- **Grup violència masclista:** Atenció a dones que pateixen o han patit violència masclista amb l'objectiu que superin la situació de maltractament.
- **9Lab :** Atenció a joves per augmentar l'ocupabilitat, vinculant-los a millorar la formació i apropar-los al mercat laboral.
- **Radars:** Projecte destinat a persones de més de 65 anys amb l'objectiu de pal·liar els efectes de la soledat no volguda i prevenir situacions de risc de les persones grans.

CSS Ciutat Meridiana - Torre Baró - Vallbona	Xerrada informativa per a famílies nouvingudes (persones adultes) What's Up! (salut mental dels adolescents i joves) Cercles de diàleg (convivència, escola) Dones ZN (autoestima i autocura, persones adultes)
CSS la Guineueta - el Verdun - la Prosperitat	Rhombus (autoconeixement i habilitats socials per a joves) Grup connectem en família (escola) Habilitats parentals (pares i mares, escola) Grup de dol migratori (adolescents, escola) Grup de famílies monomarentals (persones adultes) Grup de famílies de persones amb TEA (persones cuidadores) Grup de convivència a l'aula (convivència, escola) Camins (persones adultes, soledat no volguda) Juliols de franja (activitats d'estiu per a adolescents i joves)
CSS les Roquetes - la Trinitat Nova - Canyelles	New Barris (vincles, joves) Persones cuidadores de Canyelles (persones cuidadores) Creixem i aprenem en família (pares i mares) Espai per a famílies amb fills adolescents (persones adultes) JASP Turó de Roquetes (escola, adolescents) Dol migratori (joves) Cuina-t'ho (hàbits per a joves)
CSS Porta - Vilapicina i la Torre Llobeta	Tècniques d'estudi (infància) Grup unit (persones adultes) Apropa la cultura a Porta (persones grans) Kick-boxing (convivència per a joves) Joves nouvinguts (joves) Habilitats parentals (pares i mares) Converses amb... (persones adultes de diferents cultures) Festa Major de Porta (persones adultes) Vincular per educar (infància i adolescència) Espai d'intercanvi (persones adultes) Carta a la vista (intergeneracional, escola)
CSS el Turó de la Peira - Can Peguera	Escola de salut (persones grans) Lleure per a adolescents Condicionament físic (promoció de la salut per a joves) Línia 5 (vincles, joves) Esmorzar amb famílies (escola) Carta a la vista (intergeneracional, escola) BT-K (pares i mares, escola) Impulsem la Culturalíssima (persones adultes) L'altaveu: compartim criança (pares i mares) La família va de festa (família) Espai d'intercanvi (persones adultes)

Eix 3. Innovació social

El tercer eix de la Mesura de govern d'acció social 2025-2027 "Impulsant la veu de les persones, transformant els Serveis Socials de Nou Barris" 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**.

3. 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:



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**, que oferirà suport tant a professionals com a la ciutadania per garantir-ne l'efectivitat i l'impacte positiu.

4. Governança, avaluació i seguiment

L'avaluació de la mesura de govern es farà de manera transversal. No obstant això, a Nou Barris es constituirà una comissió de seguiment anual format pel govern i les entitats que s'hi vulguin adherir.

5. Pressupost

El pressupost assignat per dur a terme les accions previstes en el marc de la mesura de govern és de 830.000 euros per al conjunt de la ciutat. Aquesta dotació econòmica té com a finalitat garantir l'execució de les actuacions contemplades, assegurant que es disposa dels recursos necessaris per desplegar-les amb eficàcia i equitat.

Cal remarcar que en aquesta partida no s'inclouen les despeses vinculades al personal municipal, que es cobreixen a través dels capítols ordinaris de funcionament de l'Ajuntament (Capítol 1 de despeses del pressupost municipal de Barcelona).

Pel que fa a la distribució territorial, la mesura de govern no estableix una separació rígida del pressupost exclusivament per a Nou Barris. L'assignació és flexible i adaptativa, de manera que permet ajustar els recursos en funció de les necessitats concretes que es vagin identificant i de les oportunitats de col·laboració amb els agents locals. Aquesta flexibilitat respon a la voluntat de garantir que les actuacions tinguin un impacte real i equilibrat, evitant compartimentacions que podrien limitar la capacitat d'adaptació del projecte.

Així, el pressupost global actua com un fons comú de ciutat, que es desplega territorialment segons criteris de prioritat, impacte i viabilitat. Aquesta metodologia garanteix que el districte pugui beneficiar-se de manera plena de les accions previstes, alhora que es manté la coherència d'una estratègia compartida a escala de ciutat.