Ajuntament de Barcelona

Mesura de govern d'Innovació Social

Transformant la realitat per millorar el benestar dels veïns i veïnes de la ciutat

2021—2023

Tinència d'Alcaldia de Drets Socials,

Justícia Global, Feminismes i LGTBI

Ajuntament de Barcelona

Gener de 2021

ÍNDEX

1. Emmarcament i justificació de la mesura de govern 3

2. Els antecedents en innovació social 6

3. La mesura de govern: objectius, blocs estratègics i actuacions 9

3.1.Objectius generals de la innovació social a l'Ajuntament de Barcelona 9

3.2.Objectius específics.....9

3.3.Blocs estratègics.....10

3.4.Actuacions 11

3.4.1.Detall de les actuacions 15

3.4.1.1.Bloc 1. Drets bàsics i empoderament ciutadà 15

3.4.1.2.Bloc 2. Nou model de ciutat "Cuidar-nos en comunitat" 39

3.4.1.3.Bloc 3. Transformació digital 43

4. Governança de la mesura de govern 62

5. Pressupost i recursos..... 64

MESURA DE GOVERN D'INNOVACIÓ SOCIAL

Transformant la realitat per millorar el benestar dels veïns i veïnes

1. Emmarcament i justificació de la mesura de govern

La innovació social és una senya d'identitat de l'Ajuntament de Barcelona. La política social de Barcelona es troba enmig de l'ambició de garantir els drets socials de tota la població i les limitacions competencials i pressupostàries pròpies d'un ajuntament. La innovació social és una de les estratègies per sortir d'aquesta situació. A través d'una Direcció de Serveis dedicada específicament a aquest fi, l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI està en una cerca permanent de noves solucions per a problemes preexistents i reptes emergents arran de la pandèmia de la COVID-19.

La pandèmia ha provocat una crisi social sense precedents, tan greu com la produïda per la crisi financera de 2008, i més sobtada. Arran del confinament iniciat el març del 2020, desenes de milers de llocs de feina van desaparèixer a la ciutat. Els ERTO van aturar el cop per a les persones amb ocupacions per compte aliè regulars, però milers de persones que depenien de feines com a autònomes o irregulars van perdre els seus ingressos. L'allargament de la pandèmia no ha fet més que cronificar la situació: la renda mitjana a l'Àrea Metropolitana de Barcelona va caure un 6-7% durant el 2020 i s'ha incrementat l'índex de Gini, que mesura la desigualtat[1]. La crisi està afectant especialment les dones, que són el 70% de les persones que demanen ajuda dels serveis socials, i a les persones en situació irregular, que sovint no hi accedeixen.

Al mateix temps, les relacions entre l'administració pública i el ciutadà s'han vist modificades sobtadament, i han accelerat el procés de digitalització de les formes de comunicació entre els professionals i els veïns i veïnes de la ciutat. Factor que ha desencadenat un augment dels efectes de la bretxa digital a la ciutat i, amb ella, la necessitat de redefinir els serveis socials sota el marc de l'ús de la tecnologia i la intel·ligència artificial.

La pandèmia també ha posat en relleu i ha aguditzat la crisi de cures que ja patia la nostra societat. S'ha vist més clarament que mai que les dones assumeixen la gran majoria de les tasques de cures, tant a la llar com a institucions com ara les residències per a persones grans.

Davant aquesta situació, amb aquesta mesura de govern ens proposem donar una empenta a la innovació social, de la mà de la ciutadania i altes actors econòmics i del món educatiu, cultural i social.

[1] IERMB (2020), "Una aproximació als efectes socioeconòmics de la covid-19 a la metròpoli de Barcelona".

La innovació a l'Ajuntament es materialitza en una nova generació de polítiques públiques en què la col·laboració, la cocreació i la codecisió amb la ciutadania permeten arribar a noves maneres de resoldre els reptes del present. El model d'innovació social de Barcelona té els vectors següents:

- Innovació centrada en els reptes de la ciutat, posant al centre la millora de les condicions de vida de la ciutadania, i no dirigida per la tecnologia.

- Innovació digital amb una clara voluntat de transició cap a la sobirania tecnològica, vetllant per un ús ètic de la tecnologia i les dades.

- Innovació col·laborativa i oberta a una multiplicitat d'actors, sobretot actors de proximitat, i al conjunt del veïnat de la ciutat. Es potencia la coproducció, ja que el sector públic per si sol ni pot afrontar tots els reptes socials existents ni assolirà els millors resultats sense la complicitat de la resta de la societat.

- Innovació oberta al món amb interacció amb altres ciutats i metròpolis internacionals per afrontar reptes en comú.

- Innovació amb perspectiva de gènere, que suposa canviar la mirada per passar a interpretar la realitat incloent l'òptica d'aquesta meitat de la població, una perspectiva que ha estat sovint ignorada tant en els diagnòstics com en les estratègies de solució dels problemes.

- Innovació en la inclusió de la diversitat, que suposa tenir en compte i no invisibilitzar necessitats específiques d'una gran part de la ciutadania a l'hora de relacionar-se amb l'administració, com són la disponibilitat dels idiomes més parlats a la ciutat o la possibilitat d'utilitzar el padró com a mitjà d'identificació davant l'administració.

La present mesura de govern articula aquests eixos amb les prioritats polítiques de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI. Per això, els projectes de futur en el marc de la innovació social es desenvoluparan en tres grans esferes: 1) projectes adreçats a garantir els drets bàsics i l'empoderament dels ciutadans; 2) projectes que defineixen la concepció d'un nou model social de ciutat i 3) projectes de transformació digital dins de les àrees socials de l'Ajuntament, amb l'objectiu de millorar l'atenció de la ciutadania.

L'objectiu de la mesura de govern és marcar un full de ruta estratègic per aconseguir, durant el present mandat, un model de gestió més eficaç i eficient, al mateix temps que es possibilita la prestació d'uns serveis públics amb la màxima qualitat, amb una reducció de les càrregues administratives i una optimització dels temps de resposta als ciutadans, i sota els principis de la transparència i el bon govern.

Així, la mesura de govern ha d'avançar en la creació d'una administració àgil, moderna, eficient i positiva amb un acostament més gran al ciutadà mitjançant l'eliminació de l'aportació de documents innecessaris, la coordinació i la col·laboració entre els diferents serveis administratius i el foment de la tramitació en línia. Tot això redundarà en una millora en la qualitat de vida dels ciutadans i ciutadanes que hauran de desplaçar-se amb menys freqüència a l'administració, així com en una millora de la percepció de la ciutadania cap a l'administració, i augmentarà així el seu grau de satisfacció. Al seu torn, permetrà ampliar la seva participació i implicació en la vida pública mitjançant un coneixement millor dels serveis que es presten.

2. Els antecedents en innovació social

Aquesta mesura de govern és hereva d'un conjunt d'actuacions innovadores endegades o realitzades en anys anteriors i, en particular, en el mandat de govern anterior (2015-2019). Aquestes actuacions es van recollir en un informe presentat a la Comissió de Drets Socials, Cultura i Esports el 19 de març de 2019 i són accessible en forma de fitxes a la web de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI barcelona.cat/innovaciosocial

L'informe recollia de manera exhaustiva els projectes considerats innovadors, que s'agrupaven en cinc categories principals, atenent les competències principals que tenia l'Àrea de Drets Socials fins fa dos anys: Envelliment i Salut; Educació 0-99 i Ocupació; Habitatge i Accessibilitat; Inclusió i Renda; i TIC, Recerca i Coneixement i Organització. Les diferents categories reflectien les diferents competències de l'Àrea, tot i que la naturalesa dels projectes recollits era força independent els uns dels altres.

El nexe comú dels projectes era la innovació transformadora: en innovació social no és suficient passar de la recerca i el desenvolupament a la innovació (entesa com a prototipus en funcionament), sinó que cal el seu desplegament i que canviï i millori la realitat social amb més eficàcia (incrementant la cobertura de la població potencial a protegir o la intensitat i qualitat de les prestacions, o reduint-ne els terminis per accedir-hi) o més eficiència (millorant el cost per resultat o impacte assolit).

Envelliment i salut. Aquesta categoria recollia els projectes per millorar la qualitat de vida dels col·lectius més vulnerables en termes de salut (dependents, gent gran,...) i per fomentar els hàbits saludables. Entre ells destacaven:

- Les superilles socials (nou model del SAD): desplegament de vuit pilots de prestació del Servei d'Atenció Domiciliària en equips de treballadores familiars atenent a grups de persones usuàries en petites zones de la ciutat.

- El projecte Vincles: ús les noves tecnologies per arribar a més de 3.000 persones grans amb sentiment de soledat i amb perspectiva comunitària.

- L'Espai Barcelona Cuida: un nou espai per reconèixer i donar suport a les cuidadores no professionals i a les treballadores del sector.

Habitatge i accessibilitat. Recollia els projectes per afrontar l'emergència habitacional a la ciutat, ja sigui amb inversions de xoc, nous models d'abordatge del sensellarisme i l'accessibilitat a l'habitatge. També incloïa projectes adreçats a millorar l'accessibilitat i la millora de les condicions de vida de les persones amb discapacitats. Entre ells:

- L'APROP. Primera construcció d'edifici d'allotjaments amb contenidors a l'Estat per donar resposta a l'emergència habitacional.

- El projecte de Quioscos de l'IMPD. Per crear un nou nínxol d'ocupació per a persones amb discapacitat tot donant servei a la ciutadania en general, reobrint quioscos tancats.

- El projecte de Cohabitatge. Exemple de noves formes de generar habitatge assequible per a grups de veïns i veïnes en règim cooperatiu de construcció i cessió a llarg termini del dret d'ús de solars municipals.

Educació 0-99 i ocupació. Aglutinava diferents projectes per garantir els drets dels infants i lluitar contra la transmissió intergeneracional de la pobresa per la via de la formació, la inserció laboral i l'empoderament per a la formació. Hi destaquem:

- L'Escola de segones oportunitats. Per avançar en la inserció sociolaboral i recuperar joves que han abandonat els estudis prematurament.

- Els Cursos d'Educació Econòmica. Per ajudar a les llars vulnerables a no caure en el sobreendeutament i millorar la seva planificació de despeses.

- El programa d'incorporació d'educadores a les escoles. Per reforçar les escoles d'alta complexitat amb professionals especialitzats per donar suport als equips docents i a les famílies.

Renda i inclusió. Projectes per avançar en la cobertura de les necessitats bàsiques reduint-ne els problemes d'accessibilitat:

- El projecte B-Mincome. Projecte europeu que combinava una garantia de rendes amb polítiques actives. Mil famílies de l'Eix Besòs van participar-hi durant dos anys, i el projecte va permetre la creació de la primera moneda ciutadana, el REC.

- Els Punts d'assessorament energètic. Més de 30.000 llars ateses els tres primers anys per millorar els seus comportaments energètics i evitar talls de subministraments.

- La Tarifació social d'escoles bressol. Per avançar en l'equitat en l'accés a l'educació 0-2, que ha permès un gran increment de matrícules de nens de famílies amb ingressos baixos.

TIC, organització i coneixement. Diferents projectes de generació de coneixement i d'oportunitats per dissenyar i implementar polítiques millors per a la ciutadania.

- El projecte M4social. Col·laboració amb la Taula del Tercer Sector per millorar l'ús de les TIC entre les entitats i les seves persones usuàries.

- El Cens d'habitatges buits. Cens porta a porta a tota la ciutat que va permetre conèixer amb precisió on eren els 11.000 habitatges buits a la ciutat, una xifra molt per sota de la que les dades oficials reflectien.

- L'Oficina de prestacions socials i econòmiques. Instrument estratègic per desburocratitzar la funció dels centres de serveis socials, en el marc del programa de millora Impulsem!.

La majoria de les innovacions s'han transformat totalment o parcialment en nous serveis municipals o projectes estables, o bé han incorporat els seus aprenentatges en les pràctiques dels serveis preexistents. També la majoria de projectes s'han fet en coproducció amb altres agents de la ciutat, ja sigui del món de la recerca, de l'emprenedoria social o del tercer sector.

Ara es considera necessari donar continuïtat a l'impuls realitzat, tot adaptant-se a les noves circumstàncies socials derivades de la crisi de la COVID-19 i a les competències actuals de l'Àrea, i a reforçar aquells aspectes que es consideren prioritaris en un entorn disruptiu pel que fa a l'acceleració de la implementació de l'ús de les noves tecnologies tant entre la ciutadania com entre els professionals i les relacions entre ciutadania i professionals. Així, la mesura de govern pretén prioritzar i endreçar un conjunt de projectes innovadors, nous o que aprofundeixen en funcionalitats i extensió dels anteriors. S'agruparan en tres categories o blocs estratègics, amb una visió més transversal i integrada, que actuïn sobre les diferents competències de l'Àrea i, si cal, amb altres àrees municipals.

3. La mesura de govern: objectius, blocs estratègics i actuacions

3.1. Objectius generals de la mesura de govern

1. Millorar les respostes als problemes socials, incrementant la qualiat, l'eficàcia i l'eficiència de les polítiques socials municipals.

2. Facilitar l'accés de la ciutadania als serveis socials municipals incorporant eines digitals i d'intel·ligència artificial en les polítiques públiques socials.

3.2. Objectius específics

a. Cercar la implicació col·lectiva en els reptes socials i en les formes d'afrontar-los, buscant la participació de la societat, de les persones usuàries i dels i les professionals en la definició, disseny i implementació de noves idees.

b. Crear programes continuats de gestió de coneixement i avaluació per generar evidències dels impactes de les polítiques socials, reforçant la incorporació del *big data* per aprofundir i ampliar el coneixement disponible sobre què està passant a la nostra ciutat en la seva dimensió social.

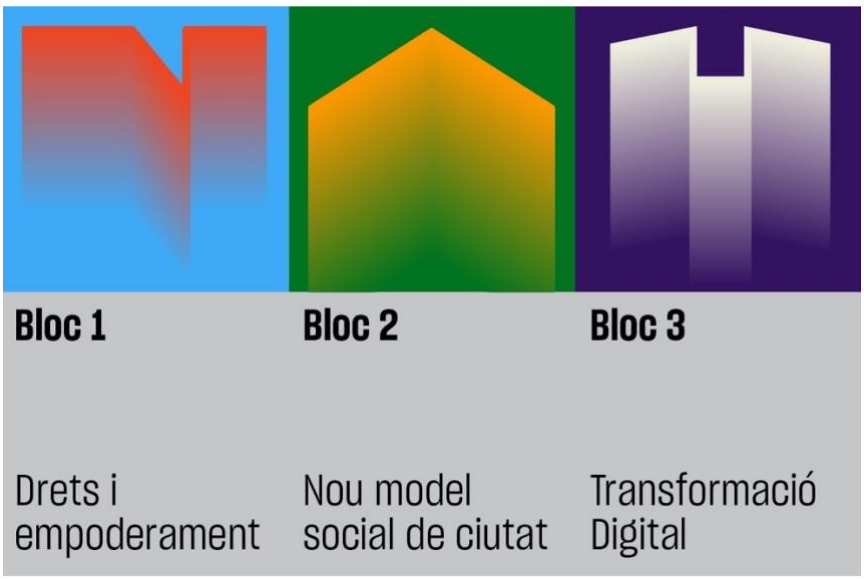
c. Generar coneixement per a la transferibilitat i replicabilitat de les polítiques públiques de Barcelona a altres ciutats del món.

d. Transformar l'organització per fomentar els equips multifuncionals d'innovació i introduir metodologies comunes.

3.3. Blocs estratègics

Amb la intenció de prioritzar i endreçar el conjunt de projectes innovadors, les actuacions s'han agrupat en tres grans blocs (figura 1).

Figura 1. Blocs estratègics de la mesura de govern.



Bloc 1.

Drets bàsics i empoderament ciutadà

La pandèmia ha posat a moltes persones en una situació econòmica límit, amb dificultats greus per satisfer les seves necessitats bàsiques. En aquest bloc s'incorporen tots aquells projectes que tenen com a objectiu oferir una resposta integral dels nostres serveis, facilitant a la ciutadania tota la informació que necessiti de manera unificada. Alhora que es dona resposta a la garantia de drets bàsics (habitatge, alimentació, cures, etc.) i es treballa per la reducció de desigualtats socials més pronunciades pel context COVID-19, com l'escletxa digital.

Bloc 2.

Nou model de ciutat: "Cuidem-nos en comunitat"

Durant els darrers mesos, la crisi de cura i les desigualtats socials i de gènere en la provisió de cures s'han fet més evidents que mai. Com a resposta a aquest context, el segon bloc dona resposta als reptes socials de ciutat plantejats des d'una perspectiva de proximitat (que vol dir posar el focus en la ciutat i els seus problemes en petits territoris, escales abordables i noms i cognoms), que treballi amb la mirada de coproducció i la corresponsabilitat dels diferents agents de la ciutat.

Bloc 3.

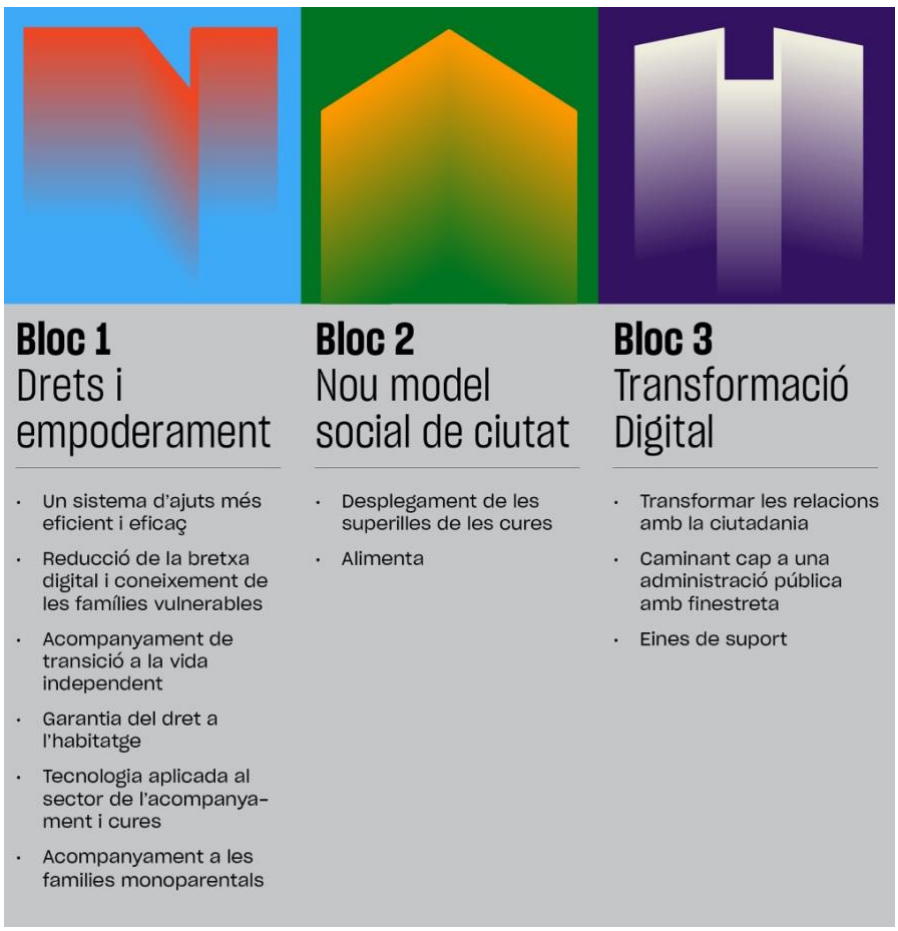
Transformació digital

En aquest darrer bloc, s'inclouen tots els projectes relatius a la desburocratització i modernització de l'atenció social, així com els que responen a la necessitat de capacitar digitalment els professionals i les persones usuàries dels diferents serveis i dotar-los d'eines tecnològiques que facilitin la gestió municipal. En definitiva, reuneix actuacions adreçades a utilitzar les tecnologies per facilitar l'accés de les persones usuàries als serveis socials municipals.

3.4. Actuacions

Per tal de fer més entenedora la descripció de les actuacions, a continuació s'aporta una infografia (Figura 2) i una taula (Taula 1) que mostren respectivament, *graficades* i desagregades, les principals actuacions de cada bloc de la mesura de govern. A l'apartat 3.4.1, es fa una descripció detallada de totes les actuacions.

Figura 2. Blocs i actuacions principals de la mesura de govern



Taula 1. Relació dels blocs amb les actuacions principals i específiques de la mesura de govern.

Bloc 1. Drets bàsics i empoderament ciutadà

1	**Un sistema d'ajuts més eficient i eficaç**
1.1	Comunicació clara.
1.2	Simulador "Les meves ajudes".
1.3	Ús d'eines tecnològiques per millorar la concessió d'ajuts d'emergència social.
1.3.1	Introducció de la intel·ligència col·lectiva com a sistema de suport als professionals dels serveis socials.
1.3.2	Automatisme en l'atorgament d'ajuts socials.
1.4	Afavorir el retorn social de les ajudes sobre el teixit comercial del territori.
2	**Reducció de la bretxa digital i de coneixement de les famílies**
2.1	Reducció de la bretxa digital.
2.2	Educació Econòmica Bàsica.
3	**Tecnologies aplicades a l'acompanyament i les cures**
3.1	Assistent robòtic intel·ligents (ARI) a les persones grans.
3.2	Digitalització del servei de teleassistència.
3.3	Vincles +.
3.4	Programa d'activitats per a l'estimulació cognitiva de les persones residents en centres residencials per a persones grans.
3.5	Banc Tecnològic del Moviment (techBdM).
4	**Acompanyament a famílies monoparentals**
4.1	Plataforma de suport a famílies monoparentals.
4.2	Projecte d'allotjaments per a famílies monoparentals.

5	**Garantir el dret a l'habitatge**
5.1	Producció industrialitzada en construcció i rehabilitació d'edificis.
5.2	Noves formes de col·laboració publicoprivada per incrementar el parc d'habitatge assequible.
6	**Acompanyament en la transició a la vida independent**
6.1	Projecte de mentoria a joves migrants.
6.2	Projecte de treballador parell.

Bloc 2. Nou model de ciutat "Cuidem-nos en comunitat"

5	**Desplegament del projecte de superilles de les cures**
6	**Projecte Alimenta**

Bloc 3. Transformació digital

7	**Facilitar l'accés de la ciutadania al sistema de serveis socials**
7.1	Estudi i disseny de la plataforma de finestreta única digital (FUD).
7.2	Disseny i implementació de xatbots com a canal d'entrada.
7.3	App del ciutadà i ciutadana.
7.4	Creació del sistema de cita prèvia als CSS per Internet.
7.5	App servei de transport especial porta a porta.
7.6	Digitalització de l'espai Barcelona Cuida i disseny de la targeta cuidadora.
8	**Transformació de la relació de l'administració amb la ciutadania. Caminant cap a la digitalització de l'atenció social**
8.1	Plataforma pilot de videotrucada amb les persones usuàries.
8.2	Pilot Oficina Virtual d'Atenció Social (OVACS).

8.3	Disseny i implementació dels xatbots (informadors).
8.4	Implementació d'eines digitals al servei de l'atenció col·lectiva.
8.5	Avanç en la configuració i implantació progressiva de la carpeta social.
8.6	Creació d'un espai interdepartamental i integral de rehabilitació, regeneració i renovació urbana.
9	**Eines de suport**
9.1	Disseny i creació del repositori de dades socials.
9.2	Interoperabilitat de la carpeta social amb altres sistemes d'informació pública.
9.3	Projecte de millora i simplificació de les tramitacions als centres de serveis socials.

3.4.1. Detall de les actuacions

3.4.1.1. Bloc 1. Drets bàsics i empoderament ciutadà

ACTUACIÓ 1. Un sistema d'ajuts més eficient i eficaç

Què és?

Un paquet d'actuacions perquè els serveis socials millorin la seva relació amb la ciutadania, i perquè estiguin preparats per prestar un servei d'acord amb les noves necessitats dels veïns i veïnes de la ciutat a causa de la crisi de la COVID-19. Aquest conjunt d'accions té els objectius específics següents:

- Treballar perquè els serveis socials es relacionin amb la ciutadania de manera fàcil, directa, simple, transparent, entenedora i desestigmatitzadora per permetre que les veïnes i els veïns exerceixin plenament els seus drets.

- Democratitzar l'accés a la informació, promoure l'eficàcia i l'eficiència, reduir els errors interpretatius, augmentar la confiança del lector i evitar la frustració davant dels documents de difícil comprensió.

- Redissenyar els protocols de l'oferta de serveis, amb l'objectiu que els serveis, recursos i ajuts disponibles arribin a les persones que compleixen els requisits.

- Treballar amb un mecanisme d'ajuts que permeti a les famílies rebre el suport econòmic necessari per cobrir les seves necessitats bàsiques, apostant per un mecanisme de gestió automàtica, senzilla i que treballi per l'autonomia de la ciutadania.

- Afavorir el comerç de proximitat i revertir els beneficis a la comunitat dels ajuts socials que es portin a termes des de l'administració.

- Passar de la reactivitat a la proactivitat de l'administració enfront de les demandes i drets de la ciutadania.

Actuació 1. Un sistema d'ajuts més eficient i eficaç

Actuació 1.1. Comunicació clara

Què és?

Disseny i implementació d'un projecte pilot a tres direccions i organismes autònoms de l'Àrea de Drets socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI (Habitatge, IMSS i Drets de Ciutadania) que promogui la comunicació clara envers la ciutadania. La comunicació clara és aquella que és capaç de transmetre de manera fàcil, directa, transparent, simple i eficaç la informació rellevant per a la ciutadania per qualsevol dels diferents canals actuals (paper, telèfons mòbils, ordinadors i altres dispositius) i adaptada a les diverses particularitats. Aquesta actuació té tres eixos principals:

- Revisió de les comunicacions que un grup de Serveis Socials, Habitatge i Drets de Ciutadania emeten als veïns i veïnes de la ciutat, reconvertint-les per millorar la seva comprensió i eficàcia.
- Creació d'una guia de comunicació clara per al personal municipal dels serveis de l`Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI i capacitació professional.

Què volem?

Que els serveis de l'Àrea es relacionin amb la ciutadania de manera directa, simple i entenedora, per facilitar que les veïnes i els veïns exerceixin plenament els seus drets.

Què ens inspira?

La guia de bones pràctiques per millorar la comunicació amb la ciutadania "Comunicació Clara" de l'Ajuntament de Madrid.[1]

Amb qui ho treballem?

- Direcció de Comunicació
- Departament de comunicació de l'Àrea
- Equips de l'IMSS
- Equips d'Habitatge
- Equips de Drets de Ciutadania
- Gerència Municipal (grup transversal d'informació clara)

Quin pressupost es necessita?

Amb el pressupost ordinari, 18.000 € per als tres primers pilots. En col·laboració de la Gerència Municipal, que és la gerència encarregada de la implementació de la comunicació clara de forma transversal a l'Ajuntament de Barcelona.

Calendari previst

2021	2022	2023

[1] https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/LenguajeClaro/ComunicacionClara/Documentos/GuiaPracticaCClara.pdf

Actuació 1.2. Simulador Les meves ajudes

Què és?

Actualment l'Ajuntament de Barcelona disposa d'un simulador web d'ajudes i prestacions basat en programari obert per a les veïnes i els veïns de la ciutat, amb l'objectiu de facilitar-los l'accés a la informació. Durant els propers 3 anys, es portarà a terme una ampliació de les prestacions del simulador telemàtic d'ajudes i prestacions. Aquesta ampliació inclourà ajudes en l'àmbit estatal, autonòmic i municipal, així com prestacions en espècie (llei de dependència, etc.). Els usuaris podran ser ciutadans/anes o professionals, es podran connectar de manera anònima o identificada i passar després al mode de tramitació amb una passarel·la als diferents tramitadors.

Què volem?

Aconseguir una administració pública més transparent, propera i entenedora i reduir el *non-take-up* de les prestacions públiques.

Com s'implementarà?

Amb l'equip de la Direcció d'Innovació Social i de l'Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques, amb proveïdors externs tecnològics.

Amb qui ho treballem?

- Amb entitats del tercer sector
- Altres administracions que poden aportar informació i ser-ne usuàries

Quin pressupost es necessita?

Actualment s'han previst 120.000€ de pressupost, incloent-hi el sdesenvolupaments informàtics i els costos de projecte, en el pressupost ordinari per al 2020-21, que cobreixen l'ampliació del catàleg de prestacions cobertes i el manteniment de l'eina.

Calendari previst

2021	2022	2023

Actuació 1.3. Ús d'eines tecnològiques per millorar la concessió d'ajuts d'emergència social

Què és?

Un programa de millora de l'eficiència, l'eficàcia i la proactivitat del sistema d'ajuts i rendes i del seu circuit de presa de decisions. Aquest programa es divideix en dos projectes.

Actuació 1.3.1 Introducció de la Intel·ligència col·lectiva com a sistema de suport als i a les professionals dels serveis socials

Què és?

Desplegament d'un sistema de suport a les decisions dels i les professionals basat en eines d'intel·ligència artificial avançada que, recollint l'experiència passada (intel·ligència col·lectiva), fa propostes de diagnosi i de recursos per assignar a les persones i llars usuàries de serveis socials.

Què volem?

Ajudar a prendre decisions estandarditzades i sense biaixos, tot facilitant la tasca dels i les professionals.

Com s'implementarà?

Hi ha un pilot a tres centres de serveis socials dels DPR (model de demanda-problema-recurs) en funcionament, que s'avaluaran i milloraran, i es desplegaran a la resta dels centres de serveis socials de la ciutat.

També s'introduirà i automatitzarà el model SSM-Cat (model català de la matriu d'autosuficiència).

La *Self Suficient Matrix* (SSM-CAT) és una eina especialment dissenyada per ajudar els professionals de serveis socials bàsics a identificar les persones amb necessitats d'atenció social complexes.

El SSM-CAT es basa en la descripció de la situació de la persona en un moment concret en 13 àmbits o dominis:

> Economia, feina, formació, ús del temps, allotjament, relacions a la unitat de convivència, salut mental, salut física, consum de drogues, alcohol i altres conductes additives, realització de les activitats bàsiques de la vida diària, realització de les activitats instrumentals de la vida diària, relacions socials, participació en la comunitat, aspectes judicials i d'ordre públic, atenció física, suport socioemocional, escolarització i cura diària.

El 2021 es farà el desplegament dels DPR a tots el CSS i s'iniciarà el pilot de l'SSM. El 2022 es finalitzarà el pilot de l'SSM i es desplegarà a tots els CSS.

Addicionalment, s'implementarà l'ús de l'eina *Outcome Star* per avaluar de manera individualitzada l'evolució de les persones sense llar que reben atenció social i la seva integració en els sistemes d'informació social municipals.

Amb qui ho treballem?

- IMSS (Institut Municipal de Serveis Socials)
- IMI (Institut Municipal d'Informàtica)

Quin pressupost es necessita?

205.000 € entre 2021 i 2022, inclosos en elpressupost ordinari.

Calendari previst

2021	2022	2023

Actuació 1.3.2 Automatisme en l'atorgament dels fons d'ajuts d'emergència

Què és?

Amb la COVID-19 s'ha generat un fons d'emergència utilitzant procediments automàtics de concessió de l'ajut a aquelles persones i llars que es trobaven en una situació d'emergència objectiva determinada, com a prova pilot per implementar el mateix mecanisme en altres fons socials. Després de l'avaluació de la prova pilot, es realitzarà el disseny i la implementació de l'automatització del fons 0-16 per a llars amb menors.

Què volem?

Aconseguir una administració pública més moderna i menys burocràtica.

Com s'implementarà?

Ja s'ha fet la primera experiència, basada en l'explotació del repositori del Sistema Integral de Dades Socials (SIDS) i caldrà fer l'avaluació de la prova pilot, i l'adaptació al fons 0-16.

Amb qui ho treballem?

- IMSS
- IMI
- Direcció d'Innovació Social
- Equip Fons COVID-19 (grup ja format per treballar aquest ajut)

Quin pressupost es necessita?

Pressupost ordinari de la Direcció d'Innovació Social.

Calendari previst

2021	2022	2023

Actuació 1.4. Afavorir el retorn social de les ajudes sobre el teixit comercial del territori

Què és?

Un programa per afavorir el comerç de proximitat i revertir una part de la inversió municipal dels ajuts socials a la resta de veïns i veïnes de la ciutat.

Què volem?

Enfortir el comerç de proximitat dels barris de la ciutat davant la crisi de la COVID-19.

Com s'implementarà?

Prova pilot de l'ús de la moneda ciutadana rec en els ajuts d'emergència social del 2021, incentivant el canvi parcial dels ajuts en euros a recs.

Amb qui ho treballem?

- IMSS
- Direcció d'Innovació Social
- Primera Tinència d'Alcaldia de l'Ajuntament de Barcelona (T1)

Quin pressupost es necessita?

250.000 € de la Primera Tinença d'Alcaldia

Calendari previst

2021	2022	2023

ACTUACIÓ 2. Reducció de la bretxa digital i de coneixement de les famílies

Què és?

Un paquet d'actuacions per empoderar les persones en dues dimensions bàsiques de la vida actual:

- La bretxa digital, tant en infants com en adults, com a font de generació de desigualats educatives, en oportunitats laborals i en integració social.

- La cultura econòmica bàsica per prevenir i abordar el sobreendeutament i educar en la gestió econòmica quan els recursos són escassos.

Actuació 2. Reducció de la bretxa digital i de coneixement de les famílies

Actuació 2.1. Reducció de la bretxa digital de les famílies en situació vulnerable

Què és?

Aquesta intervenció té per objectiu reduir al màxim la bretxa digital en els infants en risc (alumnes) i del seu entorn familiar (pares i mares), alhora que busca identificar les zones de la ciutat amb més alumnes sense connectivitat d'Internet a casa. Aquesta actuació disposa de dues intervencions:

1. Desplegament d'un programa de mallat amb xarxa wifi que utilitzi les infraestructures municipals com a punts d'enllaç per fer arribar la connectivitat a les llars vulnerables.
2. Facilitació de dispositius digitals als alumnes, pares i mares, per accedir a programes de formació compensatòria i digitalització bàsica, intermèdia i avançada.

Què volem?

Que les famílies amb menors en situació de vulnerabilitat disposin de dispositius digitals i connectivitat a casa i que hagin estat formades convenientment en l'ús bàsic de les noves tecnologies. Que els menors estudiants en risc tinguin accés a un programa d'activitats escolars digitalitzades compensatòries i personalitzades en funció de les seves capacitats d'aprenentatge i de les necessitats específiques, amb la utilització d'aplicatius específics i emprant eines d'intel·ligència artificial per millorar-ne el seguiment i el disseny dels programes d'aprenentatge.

Com s'implementarà?

Cal fer una detecció de les famílies a les quals l'escletxa digital, el baix coneixement de les TIC o la manca d'ús a la seva vida quotidiana els suposa un impediment per a l'ús bàsic de les noves tecnologies i un fre a la seva inserció laboral. I posteriorment fer el disseny d'un programa de capacitació digital per a menors en situació de vulnerabilitat que permeti lluitar contra la bretxa digital a la ciutat.

Amb qui ho treballem?

- Comissionat d'Innovació digital i Educació

- Comissionat d'Educació
- Consorci d'Educació
- Districtes
- Barcelona Activa

Quin pressupost es necessita?

Necessita recursos extres, que s'han inclòs a l'Estratègia de Transició Digital de l'Ajuntament de Barcelona, presentada a la Unió Europea. Per als primers pilots: 1.053.000 €.

Calendari previst

2021	2022	2023

Actuació 2.2. Educació econòmica bàsica

Què és?

Projecte per donar als alumnes els coneixements i les eines bàsiques adequades per descobrir quina personalitat econòmica tenen (i què comporta) i com poden modificar-la per començar a ser capaços de prendre millors decisions econòmiques i gestionar millor els seus recursos econòmics. També, pretén dotar-los de coneixements i eines de gestió econòmica bàsics (confecció de pressupostos, test de comportament econòmic, calculadora d'endeutament...) per poder gestionar més bé els seus recursos econòmics. Els alumnes poden venir de col·lectius vulnerables o amb necessitats específiques.

Què volem?

El projecte pretén millorar la situació de vulnerabilitat que pateixen moltes persones de la ciutat de Barcelona per una via alternativa a la clàssica d'atorgar diferents ajuts a les persones usuàries: resolent la manca de coneixements econòmics bàsics que tenen i que els porta a prendre males decisions econòmiques en el dia a dia i a fer una mala gestió dels recursos econòmics personals i familiars disponibles, evitant en especial el sobreendeutament. Aquesta manca de coneixements econòmics i les decisions de gestió econòmica que comporta és bastant generalitzada a tota la població, però les seves conseqüències són especialment greus en les famílies que disposen de pocs recursos econòmics.

Com s'implementarà?

Perquè tingui el màxim impacte possible, el projecte contempla el desenvolupament d'un aplicatiu web on es disposarà de formació en línia, eines de gestió econòmica bàsica i altres recursos econòmics d'interès, que estarà a l'abast de tota la població. També preveu accions presencials conduïdes per professionals voluntaris de diferents disciplines (que inclouen formació, acompanyament individual al llarg de dotze mesos i resolució de dubtes econòmics urgents a distància) que aniran destinades, en un primer moment, a aquestes persones usuàries amb menys recursos econòmics.

Amb qui ho treballem?

- Direcció d'Innovació social
- Col·legis professionals
- Col·lectius vulnerables
- CSS
- Universitats

Quin pressupost es necessita?

500.000 € amb pressupost ordinari de la Direcció d'Innovació Social.

Calendari previst

2021	2022	2023

ACTUACIÓ 3. Tecnologies aplicades a l'acompanyament i les cures

Què és?

Un conjunt d'iniciatives que volen incidir en els programes i serveis que milloren la qualitat de vida i els processos d'envelliment al domicili mateix de les persones grans, a través de l'ús de les noves tecnologies. Aquestes intervencions tenen com a objectius específics:

- Millorar la qualitat de vida i l'autonomia al propi domicili de les persones gran en la primera fase de deteriorament cognitiu o dependència.
- Assegurar la sostenibilitat en la prestació dels serveis públics.
- Possibilitar un sector industrial 4.0 competitiu en l'àmbit internacional.

Actuació 3. Tecnologies aplicades a l'acompanyament i les cures

Actuació 3.1. Assistent robòtic intel·ligent (ARI) per a les persones grans

Què és?

Una ampliació del pilot iniciat l'any 2020 a cinquanta domicilis de la ciutat i que consisteix en el desenvolupament i prova d'un assistent robòtic intel·ligent (ARI) per als domicilis de persones dependents o/a residències. Són robots amb capacitats digitals i d'interconnexió i integració de tots els dispositius digitals que es poden instal·lar en l'entorn d'una persona gran o dependent: des dels elements de comunicació i relació amb els altres a la recepció de senyals dels diferents sensors en termes de salut física i psíquica, prevenció i seguretat. Es podria definir com un sistema de teleassistència avançada que a més té mobilitat i incorpora elements d'intel·ligència artificial configurables segons les necessitats específiques de les persones usuàries:

Les funcionalitats principals es poden agrupar en dues grans línies:

a) Funcionalitats d'assistent personal universal.
b) Funcionalitats terapèutiques adaptades a la situació personal.

Què volem?

Per aconseguir una evidència i un coneixement més grans de l'impacte sobre les persones grans i aconseguir més eficiència i eficàcia en el desplegament del projecte.

Com s'implementarà?

Serà una continuació del pilot inicial per arribar a una mostra rellevant de cent persones.

Amb qui ho treballem?

- Departaments d'Atenció i de Promoció de les persones grans
- Universitats i centres de recerca

- Fundació Bit Habitat
- Fundació Moblie World Congresss

Quin pressupost es necessita?

180.000 € amb pressupost de la Fundació MWC i de la Direcció d'Innovació Social

Calendari previst

2021	2022	2023

Actuació 3.2. Digitalització del servei de teleassistència

Què és?

Actualment el Servei de Teleassistència Municipal consisteix fonamentalment en la instal·lació d'un aparell molt senzill a l'habitatge de la persona usuària, connectat mitjançant la línia telefònica analògica a una central receptora, amb la qual es pot comunicar en cas d'urgència simplement prement un botó d'una unitat portàtil. Però en els darrers anys s'hi han afegit serveis de valor afegit addicional com el programa de suport a la persona cuidadora no professional (PTAC) des de la teleassistència; el model d'atenció personalitzada de teleassistència, que permet assignar un nivell d'intensitat de servei a mida; l'elaboració del protocol de detecció i prevenció de suïcidis; o el dispositiu MIMAL per a persones en estadis inicials de deteriorament cognitiu.

La millora del servei consisteix a passar d'aquest model a un model digital (amb sensors *IoT*, realitat virtual, telemedicina, telemonitorització, etc.) i d'ús fora del domicili, adaptat a la digitalització de la telefonia que s'experimentarà en els propers anys en l'àmbit mundial.

Què volem?

El nou model permetrà un avenç important, amb més possibilitats d'integració de nous projectes d'innovació a la plataforma d'informació del servei i més robustesa i seguretat tecnològica. A més, s'incrementarà la percepció de seguretat, acompanyament i cures de les persones usuàries, a través d'un seguiment més intel·ligent i complex.

Com s'implementarà?

Mitjançant el nou plec del servei de teleassistència a implementar a partir del 2022-2023.

Amb qui ho treballem?

- Departament d'atenció social per a la gent gran i per a la promoció de l'autonomia personal.

Quin pressupost es necessita?

Anirà incorporat en el futur contracte de teleassistència amb possible copagament per part de les persones usuàries en funció dels serveis addicionals contractats.

Calendari previst

2021	2022	2023

Actuació 3.3. Vincles +

Què és?

Actualment, VinclesBCN és un servei de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI de l'Ajuntament de Barcelona que vol reforçar les relacions socials de les persones grans que se senten soles i millorar el seu benestar a través de la tecnologia i del suport d'equips de dinamització social. L'objectiu de la posada en marxa del projecte Vincles + busca apropar els serveis municipals i de tercers, administratius i d'activitats, a totes les persones grans (Vincles +), mitjançant un dispositiu intel·ligent i accessible. Aquesta extensió del servei també inclou la instal·lació de punts wifi als casals de gent gran que actualment no en tenen i el desenvolupament i distribució d'una versió especifica per a residències.

Què volem?

Apropar de forma adequada els múltiples serveis accessibles en línia per a les persones grans que té la ciutat de Barcelona.

Com s'implementarà?

Migrant els actuals usuaris/àries de VinclesBCN i arribant a altres persones grans que no estiguin en situació de soledat, i més endavant a altres col·lectius.

Amb qui ho treballem?

- Departament de Promoció de les persones grans
- Direcció de Salut i Direcció de Feminismes
- Altres direccions municipals amb serveis susceptibles de ser-hi integrats (seguretat, cultura, etc.)
- Fundació I2CAT

Quin pressupost es necessita?

280.000 € del pressupost ordinari 2020-2021.

Calendari previst

2021	2022	2023

Actuació 3.4. Programa d'activitats per a l'estimulació cognitiva de les persones residents en centres residencials per a gent gran

Què és?

Conjunt d'activitats de doble caire clínic i cultural, que tenen com a objectiu pal·liar els efectes derivats de l'aplicació de les mesures de prevenció de l'impacte de la pandèmia causada per la COVID-19.

Les persones grans que viuen en els centres residencials estan patint greus problemes de deteriorament cognitiu derivats de les mesures de restricció social i de contactes que se'ls ha imposat a causa de la pandèmia de la COVID.

Què volem?

Portar a terme un programa d'activitats per minimitzar el patiment i la pèrdua d'autonomia derivada de la disminució d'estímuls que les relacions socials i les activitats significatives de la vida quotidiana aportaven a les persones grans abans de la pandèmia, incorporant les noves tecnologies com a suport per al desenvolupament d'aquestes activitats.

Com s'implementarà?

Facilitant l'entrada en els centres residencials municipals de la cultura, els museus i la vida de la ciutat, amb el suport de les tecnologies i noves fórmules d'innovació social.

Concretament es proposa dotar els centres residencials dels mitjans tecnològics i la connectivitat necessària per introduir un conjunt d'activitats que combinaran formats virtuals i presencial de manera integrada durant els anys 2021 - 2022.

Es formaran en deteriorament cognitiu els serveis educatius dels museus, perquè dissenyin activitats que es puguin dur a terme a les residències. Seran els professionals dels serveis educatius dels museus els que les portaran a terme.

La finalitat és construir un catàleg d'activitats de diferents museus i tenir els seus serveis educatius formats per dur-les a terme amb persones grans, amb la idea de poder estendre el programa a més residències de la ciutat.

Amb qui ho treballem?

- Departament d'atenció social per a la gent gran i per a la promoció de l'autonomia personal.
- Programa Apropa Cultura
- Fundació Pasqual Maragall

Quin pressupost es necessita?

159.000 €

Calendari previst

2021	2022	2023

Actuació 3.5. Banc Tecnològic del Moviment (techBdM)

Què és?

El Banc del Moviment de Barcelona (BdM) és un banc de productes de suport que presta aquest material a la ciutadania de Barcelona que ho necessita. El BdM presta tots tipus de productes (cadires de rodes, llits articulats, canviadors, etc.) per millora l'autonomia personal de les persones amb discapacitat, les persones amb mobilitat reduïda o les persones en situació de dependència. El BdM compta amb dos punts de préstec: un a Nou Barris (BSMO) i l'altre a Sants (seu de la Llar de l'Esclerosi Múltiple). El banc compta amb el suport d'ortopedistes i terapeutes ocupacionals i ofereix assessorament per a la petita infància. El 2019 es van prestar 884 productes i es va atendre a 1.561 persones.

Què volem?

Crear una seu tecnològica del Banc del Moviment, techBdM, per facilitar l'autonomia personal de les persones amb discapacitat o en situació de dependència. Reduint, molt especialment, l'escletxa digital en aquest col·lectiu de persones.

Com s'implementarà?

Es crearà un banc de tecnologia de suport on el percentatge més important de productes seran productes de *software*. El banc també oferirà la formació adequada per a l'ús d'aquests productes i facilitarà la prova d'aquests productes de suport.

Amb qui ho treballem?

- Centres d'atenció primària de Barcleona.
- Equips d'assessorament pedagògics de Barcelona
- Centre Sirius de la Generalitat de Catalunya
- Centre MassMatch de Boston (EEUU)

Quin pressupost es necessita?

96.000 € del pressupost ordinari 2020-2021.

Calendari previst

2021	2022	2023

Què és?

ACTUACIÓ 4. Acompanyament a les famílies monoparentals

Un conjunt de projectes per acompanyar a les famílies monoparentals de la ciutat:

- Dissenyar i crear una plataforma d'ajuda mútua, comprensió i diàleg entre les mares, per facilitar la cerca de recursos disponibles a la ciutat.
- Dissenyar un programa d'allotjament i servei de cures innovador que fomenti la convivència, mitjançant l'organització d'activitats dirigides als fills i filles que formen part d'una estructura familiar monoparental i la es mares/pares del nucli.

Actuació 4. Acompanyament a famílies monoparentals

Actuació 4.1. Plataforma de suport a famílies monoparentals

Què és?

Un programa que vol utilitzar la plataforma tecnològica de Vincles + per crear una plataforma digital per a dones amb famílies monoparentals, amb l'objectiu de facilitar el ventall de serveis municipals i de serveis d'entitats socials i agents privats mitjançant un dispositiu intel·ligent i accessible.

Què volem?

Facilitar l'accés als recursos i serveis a les famílies monoparentals, amb l'objectiu de millorar la seva conciliació familiar.

Com s'implementarà?

A través d'una nova plataforma (aprofitant la tecnologia desenvolupada en la plataforma) operativitzant tots els recursos propis que tenen les famílies monoparentals de la ciutat.

Amb qui ho treballem?

- Fundació i2cat
- Direcció de Fminismes
- Direcció de Transversalitat de gènere
- Direcció d'Innovació

Quin pressupost es necessita?

72.000 € per al desenvolupament de les integracions del serveis a la plataforma i contractació externa d'una persona per fer la cerca de tots els recursos propis que té la ciutat per a famílies monoparentals.

Calendari previst

2021	2022	2023

Actuació 4. Acompanyament a les famílies monoparentals

Actuació 4.2. Projecte d'allotjament de famílies monoparentals

Què és?

Projecte d'allotjament comunitari, que busca disposar d'un conjunt de pisos en un mateix bloc per generar un projecte de convivència entre dones amb famílies monoparentals i en situació de vulnerabilitat de la ciutat, ubicant espais comuns que els permetin millorar el seu benestar.

Què volem?

Potenciar la xarxa de monoparentalitat de la ciutat i oferir un espai de cures.

Com s'implementarà?

Per una banda, amb la concreció dels pisos disponibles per a aquesta iniciativa, i, per una altra, amb el disseny dels serveis comuns del projecte .

Amb qui ho treballem?

- Regidoria d'Habitatge
- Altres programes d'atenció a les famílies monoparentals

Quin pressupost es necessita?

Pressupost incorporat en el pressupost de l'actuació 5.1 d'habitatge.

Calendari previst

2021	2022	2023

ACTUACIÓ 5. Garantir el dret a l'habitatge

Què és?

L'Ajuntament de Barcelona treballa intensament per implementar una política d'habitatge que atengui la situació actual d'emergència i que actuï sobre les causes concretes que fan difícil accedir a una llar a la ciutat. L'objectiu principal que es persegueix és facilitar aquest accés a diferents capes de la societat mitjançant propostes innovadores. A continuació es presenten les relacionades amb la mesura de govern.

Actuació 5. Garantir el dret a l'habitatge

Actuació 5.1. Producció industrialitzada en construcció i rehabilitació

Què és?

La producció industrialitzada en habitatge consisteix en la creació de diferents línies constructives innovadores que utilitzen diferents materials d'obra prefabricats i tècniques constructives industrials que comporten una millora en molts aspectes en la construcció i rehabilitació. Els treballs de construcció es fan als tallers o fàbriques i després s'assemblaran a l'obra. La realització d'aquests materials i peces estan homologades dins d'Europa.

Així doncs, la fabricació prèvia de materials afavoreix la construcció i també la rehabilitació.

Què volem?

Facilitar la qualitat arquitectònica i la reducció dels terminis de construcció, dels costos, del consum energètic i de les emissions de CO2.

Potenciar la indústria, si fos possible amb empreses i ocupació locals, de la construcció i rehabilitació amb materials i mòduls de producció industrialitzada, incloent-hi el reciclatge.

Com s'implementarà?

Mitjançant processos de licitació de sòls i d'ajuts a la rehabilitació d'IMHAB i IMU, condicionats al compliment d'unes característiques, podrem, per un costat, reduir la durada dels processos constructius (projecte bàsic i d'execució, direcció d'obra, execució de l'obra i postvenda), i, per l'altre, a més d'una progressiva reducció de costos, introduir nous conceptes constructius que modernitzin i facin més eficients els processos pel que fa als recursos econòmics, de materials i de sostenibilitat.

Amb qui ho treballem?

- Ajuntament de Barcelona: Urbanisme, Habitatge i Drets Socials.
- IMHAB i IMU
- Comunitats veïnals per rehabilitar i propietaris d'edificis industrials per transformar
- Inversors privats, aportant un percentatge de la inversió.
- Operadors de rehabilitació, encarregats d'executar les inversions.
- Associacions professionals i sectorials relacionades amb la rehabilitació i construcció..
- Centres d'investigació aplicada.
- Empreses de subministrament de materials i solucions tècniques per a la rehabilitació i construcció d'edificis.

Quin pressupost es necessita?

61,2 M€ dels quals 1,2 M corresponen a les despeses de gestió del projecte.

Calendari previst

2021	2022	2023

Actuació 5.2. Noves formes de col·laboració publicprivada per incrementar el parc d'habitatge assequible

Què és?

La col·laboració entre el sector públic i el privat per aconseguir una oferta més gran d'habitatges assequibles és una prioritat de l'Ajuntament, unint sinergies que permetin sumar recursos per aconseguir més habitatge i amb més rapidesa que si s'actua des del sector públic de manera aïllada. La promoció delegada, amb aliances amb privats, capta recursos econòmics, experiència i potencialitats afegides.

Què volem?

Crear diversos instruments de col·laboració publicoprivada, en aquest cas amb entitat sense afany de lucre (cooperatives i fundacions) que incrementin l'habitatge assequible des de la creació de nous habitatges i la rehabilitació d'edificis preexistents.
L'impuls de l'economia social i solidària permetrà fer créixer un teixit divers a la nostra ciutat, clarament orientat en matèria d'habitatge a l'assequibilitat i no a l'especulació, a més, amb una gran capacitat de resiliència en la conservació de l'ocupació en moments de crisi, i contribuirà especialment a construir un model econòmic més sostenible i equitatiu.

Com s'implementarà?

Creant una nova forma de col·laboració sense afany de lucre amb el sector cooperatiu i del tercer sector, que es dissenya com un conveni amb les entitats més representatives dels sectors de l'habitatge social i cooperatiu (GHS, FCHC, XES, Cohabitac), per impulsar conjuntament promocions de lloguer i cohabitatge en solars i edificis municipals per rehabilitar (com a mínim per a mil habitatges).

El conveni per cedir solars a entitats sense afany de lucre garanteix la titularitat pública del sòl i permet la construcció de nous pisos en solars municipals, sota criteris de no acumulació, sostenibilitat, preus socials i foment dels lligams comunitaris, per part de cooperatives i fundacions sense ànim de lucre, sempre sota control i seguiment municipals.

Amb qui ho treballem?

- Associació de Gestors d'Habitatge Social
- Federació de Cooperatives d'Habitatge
- Xarxa d'Economia Social i Solidària
- Cohabitac, Coordinadora de Fundacions d'Habitatge Social

Quin pressupost es necessita?

9,1 M €, dels quals 400.000 € corresponen a les despess de gestió del projecte.

Calendari previst

2021	2022	2023

ACTUACIÓ 6. Acompanyament en la transició a la vida independent

Què és?

Un conjunt de projectes innovadors per acompanyar en la transició a la vida independent als col·lectius amb més necessitats d'atencions a causa de les seves dificultats d'accés a drets tan fonamentals com l'habitatge o la inserció al mercat laboral.

Actuació 6. Acompanyament en la transició a la vida independent

Actuació 6.1. Projecte de mentoria a joves migrants

Què és?

L'Ajuntament de Barcelona vol dur a terme un programa innovador d'atenció integral a joves d'origen migrants sols d'entre 18 i 25 anys que, després de passar per diferents dispositius institucionals, no assoleixen una autonomia individual, social o econòmica suficient.

Els aspectes innovadors i diferents respecte al programa El fil d'Ariadna són: l'allotjament en famílies voluntàries durant un temps determinat, la proposta de barreja de perfils joves (extutelats, sol·licitants d'asil, immigrants) i la incorporació de la mentoria, és a dir, la incorporació de figures voluntàries referents que ajuden a fer el lligam amb la ciutat d'acollida.

Què volem?

- Acompanyar els joves migrats sols cap a l'autonomia i l'emancipació i augmentar els seus vincles i capital social a través de les famílies i les figures referents.
- Evitar que els joves migrats sols acabin en situació de carrer.
- Garantir una mínima dotació comuna de serveis per a tots els joves participants del programa així com de suport a les famílies i a les entitats especialitzades.

Com s'implementarà?

Les entitats i associacions que treballen en iniciatives semblants reben suport de l'Ajuntament de Barcelona a través de la convocatòria ordinària de subvencions o de convenis de col·laboració.

La idea és mantenir aquesta relació durant el 2021 i **de cara al 2022 passar la línia de subvencions ordinàries a subvencions nominatives.** Actualment s'està treballant de en el disseny del circuit.

Amb qui ho treballem?

- Regidoria de Drets de Ciutadania
- Entitats especialitzades en l'acompanyament de joves migrants de la ciutat.

Quin pressupost es necessita?

563.000 €

Calendari previst

2021	2022	2023

Actuació 6.2. Projecte de treballador/a parell

Què és?

Projecte de definició i incorporació de la nova figura professional treballador/a parell en el servei Primer la Llar de l'Ajuntament de Barcelona. També es vol fomentar la seva incorporació en altres serveis d'atenció a persones sense llar i entitats que atenen a aquestes persones.

Què volem?

Projecte de definició i incorporació de la nova figura professional treballador/a parell en el servei Primer la Llar de l'Ajuntament de Barcelona. També es vol fomentar la seva incorporació en altres serveis d'atenció a persones sense llar i entitats que atenen a aquestes persones.

Com s'implementarà?

Un cop definida la figura i els continguts bàsics de la formació, per a la seva concreció i implementació cal un treball transversal bàsicament amb la XAPSLL (Xarxa d'atenció a les persones sense llar), amb Salut Mental, amb la Universitat de Barcelona i amb Barcelona Activa.

Amb qui ho treballem?

- Departament Planificació i Processos
- Departament d'Atenció a persones sense llar
- Direcció Serveis de Salut
- Entitats del tercer sector (XAPSLL)
- Barcelona Activa
- Universitat de Barcelona

Quin pressupost es necessita?

36.000 € amb pressupost corrent.

Calendari previst

2021	2022	2023

3.4.1.2. BLOC 2. Nou model de ciutat: “Cuidar-nos en comunitat”

ACTUACIÓ 5. Superilles de les cures

Què és?

El projecte de superilles de les cures o superilles socials pretén afavorir una organització dels serveis i de les iniciatives de cures més coordinada, propera i comunitària. La idea força d’aquest projecte és que una unitat territorial reduïda pot facilitar aquesta orientació cap a les cures i afavorir comunitats que es cuiden, a tota la ciutat. Aquest projecte té els objectius següents:

- Afrontar els reptes socials de la ciutat des d’una perspectiva de proximitat, treballant en petits territoris (superilles de les cures).
- Universalitzar les cures a la infància (0-12 anys) i a les persones grans i dependents, mitjançant un model de proximitat amb la col·laboració publicosocial.

Què volem?

El sistema de cures és molt inequitatiu en la provisió, ja que una bona part es finança privadament contractant dones amb condicions precàries o bé es carrega sobre les tasques reproductives feminitzades sense retribuir. Al mateix temps, si no es disposa de recursos econòmics o d’una xarxa de suport familiar, les prestacions rebudes en conjunt poden ser molt desiguals. Les superilles de les cures volen reduir decisivament aquestes inequitats d’accés i provisió per raons socioeconòmiques i, en especial, de gènere.

Com s’implementarà?

Es realitzaran 17 pilots de superilles de les cures on es treballaran de manera conjunta els principals serveis que actuen sobre els col·lectius prioritzats. A la vegada, es reforçaran els lligams comunitaris per cobrir les mancances detectades.

Amb l’Agència de Salut Pública de Barcelona es cercarà la confluència amb Barcelona Salut als barris.

Amb qui ho treballem?

- IMSS (CSS, Atenció a les persones grans)
- Direcció d’Envelliment i Cures
- Comissionat d’Educació
- IMEB
- Districtes

- Foment de Ciutat

Quin pressupost es necessita?

El desplegament dels referents de les superilles i les coordinadores els finança Foment de Ciutat (4,195 M €).

Calendari previst

2021	2022	2023 →	Projecte de continuïtat

ACTUACIÓ 6. Alimenta

Què és?

El projecte Alimenta vol garantir de manera eficaç i eficient les necessitats alimentàries de la població vulnerable de Barcelona que no disposa de recursos d'altres administracions o bé són insuficients per garantir les seves necessitats. Aquest projecte té els objectius següents:

- Coordinar diverses iniciatives públiques i socials de cobertura de les necessitats bàsiques alimentàries.
- Treballar contra els excedents/malbarataments dels aliments.
- Impulsar el consum de productes saludables i de proximitat.
- Promoure els circuits curts alimentaris.
- Crear llocs de treball a través de la reinserció laboral.
- Promoure espais d'acció comunitària als barris.
- Proveir de targetes socials moneder unificades.

Què volem?

La crisi de la COVID-19 ha posat en evidència la feblesa del sistema de protecció social per a una part significativa de la ciutadania, que no ha pogut accedir a ajuts o prestacions d'altres administracions. Això ha derivat en una multiplicació de les demandes per cobrir les necessitats bàsiques que són garantides per l'Ajuntament i les entitats del tercer sector. La principal demanda és l'alimentació, i cal coordinar un projecte publicosocial per treballar la garantia alimentària, basada en la compartició de recursos i necessitats, equipaments col·lectius i l'aprofitament dels excedents alimentaris.

Com s'implementarà?

S'ha creat una oficina tècnica a l'Àrea de Drets Socials. Justícia Global, Feminismes i LGTBI amb diversos grups de treball i amb la participació d'entitats del tercer sector. També participa l'Agència de Salut Pública en les accions i objectius de Salut als barris i Salut comunitària en què està implicada.

Amb qui ho treballem?

- Comissionat de Política Alimentària
- Direcció d'Acció Comunitària
- Districtes
- ASPB
- Tercer Sector
- Mercabarna
- Patronals de distribució alimentària

Quin pressupost es necessita?

Es consolidarà el pressupost ordinari destinat a ajudes alimentàries i se cercarà finançament extraordinari a través de la creació d'un Fons solidari i la recuperació d'excedents en espècie. Només hi ha comptabilitzats 100.000 euros anuals de gestió tècnica.

Calendari previst

2021	2022	2023

3.4.1.3. Bloc 3. Transformació digital

Què és?

Un conjunt de projectes i serveis amb l'objectiu d'accelerar un programa de transició digital dels serveis públics centrada en les persones, amb impacte en la seva qualitat de vida, i prestant una atenció especial als col·lectius vulnerables.

Aquesta actuació està completament alineada amb l'eix 10 del Pla Estratègic de Serveis Socials de la Generalitat de Catalunya, en què es marquen els principis estratègics que haurien de seguir els sistemes d'informació de serveis socials i que ha de guiar qualsevol desenvolupament:

- Administració digital
- Sistema centrat en el ciutadà/ana i orientat a les dades
- Model multiagent
- Simplificació administrativa i homogeneïtzació de processos
- Gestió automatitzada i assistida
- Experiència d'usuari integrada i augmentada
- Dades obertes i transparència
- Tecnologia innovadora
- Interoperabilitat amb altres sistemes.

Dins dels objectius de la Generalitat fins a l'any 2024 caldrà avançar de manera coordinada en els següents:

- Facilitar l'accés a la ciutadania de les dades generals als sistemes d'informació social.
- Disposar d'un repositori digital amb la informació consolidada de tot el sistema de serveis socials on qualsevol membre de la xarxa pugui accedir i, si escau, actualitzar-la.
- Avançar en la configuració i implantació progressiva de la història social compartida a tot el sistema, així com la integració amb el sistema de salut. Avançar també en la integració amb altres sistemes d'informació del Govern en relació amb informacions personals, com els de l'àmbit laboral, educatiu i de justícia.

Caldrà també considerar les actuacions necessàries perquè la diversitat d'idiomes no suposi una barrera en les relacions amb la ciutadania.

ACTUACIÓ 7. Transformar l'accés de la ciutadania al sistema de serveis socials

Actuació 7. Transformar l'accés de la ciutadania al sistema de serveis socials

Actuació 7.1. Avançar en la configuració de la finestreta única digital (FUD)

Què és?

Es tracta d'avançar en el disseny d'un sistema de connexió única telemàtica dels ciutadans amb tots els serveis d'atenció social de l'Ajuntament de Barcelona.

Què volem?

Facilitar l'accés de la ciutadania als serveis socials i a altres serveis d'atenció social, passant del canal presencial al canal en línia en els casos que la intervenció social ho permeti i evitant desplaçaments físics o virtuals.

Com s'implementarà?

Es crearà un grup municipal interdepartamental per estudiar i dissenyar la implementació del projecte de finestreta única als serveis socials municipals.

Amb qui ho treballem?

- IMSS
- Habitatge
- SAIER
- Oficina de protecció de dades
- IMI
- Atenció Ciutadana

Quin pressupost es necessita?

290.000 €. Finançat amb pressupost ordinari d'inversions.

Calendari previst

2021	2022	2023

Actuació 7.2. Disseny i implementació de xatbots com a canal d'entrada

Què és?

Amb l'objectiu d'accelerar un programa de transició digital dels serveis públics centrada en les persones, amb impacte en la seva qualitat de vida, i prestant una atenció especial als col·lectius vulnerables, aquest projecte vol impulsar un xatbot amb l'objectiu de facilitar als ciutadans i ciutadanes les cites inicials de forma senzilla i automàtica.

Què volem?

Facilitar l'accés als serveis socials a la ciutadania i millorar la productivitat dels serveis públics.

Com s'implementarà?

El 2021, desenvolupament dels pilots de xatbots (SAIER, CSS - anàlisi qualitatiu de la primera atenció i secundàriament dels processos de prescripció associats a les demandes-, ASPB)

I el 2022, desplegament dels xatbots.

Amb qui ho treballem?

- IMSS
- Atenció Ciutadana
- IMI
- Universitats
- Regidoria de Salut, envelliment i cures.

Quin pressupost es necessita?

180.000 €. Finançat amb pressupost ordinari d'inversions.

Calendari previst

2021	2022	2023

Actuació 7.3. App del ciutadà i ciutadana

Què és?

Disseny, pilot i desplegament d'una app que serveixi a la ciutadania per relacionar-se amb els diferents serveis socials, tant per aportar informació o documentació com per obtenir-la. Aquest canal també ha de permetre accions com demanar hora, mantenir un xat amb el referent professional o aportar informació necessària per a la sol·licitud o justificació d'ajuts.

Què volem?

Ampliar l'accés de la ciutadania als serveis (amb un canal no presencial) i reduir la càrrega de feina sense valor afegit dels treballadors i treballadores socials.

Com s'implementarà?

Projecte 2021- 2022.

Amb qui ho treballem?

- IMSS
- IMI
- Atenció ciutadana
- OSAM

Quin pressupost es necessita?

144.000 €. Finançat amb pressupost ordinari d'inversions.

Calendari previst

2021	2022	2023

Actuació 7.4. Implementació de la cita prèvia als CSS per Internet

Què és?

Disseny del sistema de sol·licitud de cita als centres de serveis socials (CSS) per Internet.

Què volem?

Actualment els canals per demanar una cita a un CSS són el telefònic i el presencial. La pandèmia ha posat en relleu la necessitat de fer-ho també viable a través d'Internet. Persones usuàries han fet arribar aquesta demanda als CSS i aquesta necessitat també apareix en les demandes dels i les professionals dels CSS.

Com s'implementarà?

Projecte 2021- 2022.

Amb qui ho treballem?

- IMSS
- IMI

Quin pressupost es necessita?

72.000 €. Finançat amb pressupost ordinari d'inversions.

Calendari previst

2021	2022	2023

Actuació 7.5. App de servei de transport especial porta a porta

Què és?

A Barcelona l'any 2019 van utilitzar el servei de transport especial porta a porta 6.421 persones amb discapacitat o amb mobilitat reduïda. El transport es realitza amb rutes de busos adaptats i també amb un servei de taxi. El 2021 es finalitzarà el disseny i es posarà en marxa una app perquè les persones usuàries del transport puguin fer les peticions de viatges amb més facilitat i accessibilitat.

Què volem?

Modernitzar el sistema de gestió de transport, millorar l'eficiència en l'assignació de viatges i incrementar la comoditat en la petició de serveis.

Com s'implementarà?

S'ha dissenyat un algorisme de petició i d'assignació de viatges amb l'InLab de La Universitat Politècnica de Catalunya. Aquest algorisme es reajustarà el 2021. La implantació d'aquest nou sistema tecnològic el coordina l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat i ho fa també amb la participació de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

Amb qui ho treballem?

- UPC
- AMB
- Sector del Taxi
- Empreses del sector

Quin pressupost es necessita?

120.000 €. Finançat amb pressupost ordinari de l'IMPD i amb aportacions de l'AMB.

Calendari previst

2021	2022	2024

Actuació 7.6. Digitalització de l'espai Barcelona Cuida i disseny de la targeta cuidadora

Què és?

Barcelona Cuida sistematitza tots els recursos existents a la ciutat en l'àmbit de la cura i els posa a l'abast de tothom. Vol ser un espai de referència per facilitar la informació a la ciutadania sobre tots els serveis i els recursos del territori.

La targeta cuidadora vol ser un mecanisme per al reconeixement i la visibilització de les tasques de cures i vol ajudar de manera tangible a les persones que proveeixen cures, donant-los suports que siguin pràctics en el desenvolupament de les seves tasques quotidianes.

Què volem?

Sistematitzar la informació de la ciutat respecte a cures, serveis, recursos, recomanacions i guies, amb sistemes d'accés fàcil per a la ciutadania com ara el mòbil. Poder seleccionar la informació considerada d'interès per determinats col·lectius o persones i distribuir-la per àrees d'interès o necessitat. En el cas de la targeta cuidadora, poder proveir la informació de manera personalitzada i periòdica a les persones que la tinguin i segons les àrees d'interès manifestades, oferint un seguit de serveis específics (descomptes, avantatges, etc.) que les ajudi en la seva tasca.

Com s'implementarà?

S'implementarà amb el disseny inicial de dos productes, treballant de forma coordinada amb el sector de les cures de la ciutat.

Amb qui ho treballem?

- Direcció d'Envelliment i Cures
- IMI
- Espai Barcelona Cuida
- Projecte superilles de les cures

Quin pressupost es necessita?

108.000 €. Finançat amb pressupost corrent ordinari.

Calendari previst

2021	2022	2023

ACTUACIÓ 8. Transformació de la relació. Caminant cap a la digitalització de l'atenció social

Què és?

Un conjunt de millores en el serveis telemàtics d'atenció ciutadana per accelerar un programa de transició digital dels serveis públics centrada en les persones, amb impacte en la seva qualitat de vida, i prestant una atenció especial als col·lectius vulnerables.

Actuació 8. Transformació de la relació. Caminant cap a la digitalització de l'atenció social

Actuació 8.1. Disseny i implementació d'una plataforma pilot de videotrucada amb les persones usuàries

Què és?

Es tracta de desenvolupar una eina de videoconferència d'atenció a la ciutadania que tingui com a principals característiques:

- Proporcionar un servei d'atenció a la ciutadania de manera remota (fer videotrucades: el o la professional des del portàtil o el mòbil corporatiu i el ciutadà o ciutadana des del seu mòbil).
- Proporcionar eines per identificar de manera fefaent al ciutadà o ciutadana sense l'ús de certificats digitals, mitjançant un servei de videotrucada.
- Proporcionar eines per intercanviar documents entre professionals de l'Ajuntament i la ciutadania, de forma segura en el marc de la videotrucada.

Què volem?

Una de les línies de treball fixada com prioritària és facilitar eines tecnològiques per a la comunicació amb les persones usuàries de Serveis Socials. El canal de la videotrucada cal desenvolupar-lo amb força i explorar el seu ús en el format individual, familiar i grupal.

Com s'implementarà?

Projecte 2021 en deu centres d'atenció, principalment centres de serveis socials.

Amb qui ho treballem?

- IMSS
- IMI
- SAIER

- Direcció de Promoció de la Infància, Joventut i Persones Grans

Quin pressupost es necessita?

60.000 €. Finançat amb pressupost d'inversions ordinari.

Calendari previst

2021	2022	2023

Actuació 8.2. Pilot Oficina Virtual d'Atenció Social (OVACS)

Què és?

Al nou centre de Trinitat Vella, un pilot per crear espais de comunicació virtual (amb telepresència) en els quals les persones usuàries d'aquest nou centre puguin ser atesos **virtualment** pels equipaments de referència: CSS de Franja Besòs, les oficines corresponents de l'IMHAB, els Punts d'assessorament energètic, l'Oficina de prestacions socials o el SARA.

Què volem?

Atendre les necessitats de la ciutadania a qualsevol lloc, de forma segura i àgil, i optimitzar els processos interns.

Amb qui ho treballem?

- IMSS
- IMI
- Direcció de Processos i Millora de la Gestió
- Atenció ciutadana

Quin pressupost es necessita?

360.000 €. Finançat amb pressupost d'inversions.

Calendari previst

2021	2022	2023

Actuació 8.3. Disseny i implementació de xatbots com a informadors

Què és?

Amb l'objectiu d'accelerar un programa de transició digital dels serveis públics centrada en les persones, amb impacte en la seva qualitat de vida, i prestant una atenció especial als col·lectius vulnerables, aquest projecte vol impulsar un xatbot amb l'objectiu de facilitar als ciutadans i ciutadanes les cites inicials de forma senzilla i automàtica.

Què volem?

Facilitar l'accés als serveis socials a la ciutadania i millorar la productivitat dels serveis públics.

Com s'implementarà?

El 2021, desenvolupament dels pilots de xatbots (SAIER, CSS - anàlisi qualitatiu de la primera atenció i secundàriament dels processos de prescripció associats a les demandes-, ASPB). I el 2022, desplegament dels xatbots.

Amb qui ho treballem?

- IMSS
- Atenció Ciutadana
- IMI
- Universitats

Quin pressupost es necessita?

180.000 €. Finançat amb pressupost ordinari d'inversions.

Calendari previst

2021	2022	2023

Actuació 8.4. Eines digitals al servei de l'atenció col·lectiva

Què és?

Es tracta de posar a l'abast de tots els serveis que fan atenció grupal i acció comunitària les eines necessàries per relacionar-se amb la ciutadania i amb les entitats en formats digitals. Això implica, per un costat, una anàlisi de les necessitats de cada servei sobre els formats digitals vinculats a l'atenció col·lectiva que fan, així com la dotació d'eines necessàries (plataformes i eines digitals de dinamització de grups) i la formació i suport als professionals que ho desenvolupen.

Què volem?

La pandèmia ha impactat fortament en l'atenció col·lectiva. Les limitacions que impedeixen que es reuneixin grups de persones ha fet que l'activitat grupal amb persones usuàries s'hagi suspès majoritàriament i l'acció comunitària amb persones i entitats del territori també s'hagi vist afectada. Són nivell d'atenció clau i estratègics en l'acompanyament i empoderament a les persones i cal repensar-los per poder-los seguir potenciant en un format digital. D'altra banda, cal fer un acompanyament als i les professionals perquè adquireixin les competències necessàries per a la dinamització de grups en aquest nou format.

Com s'implementarà?

Projecte 2021.

Amb qui ho treballem?

- IMSS
- Direcció d'Acció Comunitària
- IMI

Quin pressupost es necessita?

60.000 €. Finançat amb pressupost ordinari d'inversions.

Calendari previst

2021	2022	2023

Actuació 8.5. Avançar en la configuració i implantació progressiva de la carpeta social

Què és?

Disseny d'un expedient electrònic estandarditzable per compartir informació (dades bàsiques, diagnosis, tractaments, ajudes), que pugui ser traslladable entre diferents serveis socials municipals i autonòmics, bàsics i especialitzats, i ser consultat per la ciutadania. És l'equivalent avançat de la història clínica electrònica i la carpeta de salut del sistema sanitari, amb les quals també interoperarà. En aquest moment ja hi ha una interoperabilitat bàsica entre el SIAS (sistema d'informació de serveis socials de Barcelona) i la història clínica compartida de la Generalitat de Catalunya.

Què volem?

Disseny dels procediments i la plataforma de carpeta social única, amb l'objectiu que en uns anys la ciutadania pugui accedir de manera transparent a les seves dades socials i perquè, en el cas de canvi de municipi de residència, puguin ser accessibles per altres municipis (especialment rellevant a l'Àrea Metropolitana de Barcelona).

Com s'implementarà?

Es crearà un grup de treball municipal que, coordinadament amb la Generalitat de Catalunya, dissenyi el procediment d'aquesta carpeta social compartida i els procediments de la seva implementació.

Amb qui ho treballem?

- Direccions de la Tinença de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI
- IMSS
- Oficina de protecció de dades
- Generalitat de Catalunya
- CAOC
- Diputació de Barcelona

Quin pressupost es necessita?

120.000 € amb pressupost ordinari d'inversions.

Calendari previst

2021	2022	2023

Actuació 8.6. Creació d'un espai interdepartamental i integral de rehabilitació, regeneració i renovació urbana

Què és?

Creació d'un espai que doni resposta a les necessitats de les comunitats de veïns i veïnes de la ciutat i professionals del sector, integrant tots els processos i serveis que fins ara intervenien en la rehabilitació, regeneració i renovació urbana. Es generarà un espai virtual amb capacitat informativa, de tràmits i de contacte entre veïns/veïnes i professionals. Implementarem legalment, físicament i digitalment un mecanisme administratiu de col·laboració publicoprivada que serveixi de punt central d'informació, gestió i tramitació. D'aquesta manera, donarem prioritat a la rehabilitació, dirigint-la als barris i comunitats amb més necessitats.

Què volem?

Amb aquest espai de treball, d'interacció i coordinació de tots els actors implicats, aconseguirem incrementar el nombre d'edificis rehabilitats, reduirem el temps en realitzar-los, introduirem criteris de sostenibilitat i eficiència energètica com un dels principals aspectes a potenciar en la rehabilitació i millorarem l'habitabilitat dels habitatges dels ciutadans i ciutadanes de Barcelona, especialment les persones més vulnerables.
L'espai comú haurà de derivar també cap a un punt virtual d'informació i finestreta única de gestió, facilitant la mobilització de capital privat.

Com s'implementarà?

S'adequarà un espai virtual des d'on treballaran els equips actuals de rehabilitació, regeneració i renovació urbana dels diferents departaments municipals, creant un marc integrador on conflueixin els agents públics que estan al càrrec dels processos de rehabilitació, regeneració i renovació urbana: informació, llicències, ajuts a la rehabilitació, expedients de regeneració, finançament tou, etc.

Aquest espai virtual contindrà un espai d'informació, de tramitació d'ajuts, llicències i altres tràmits, així com un *Market-place* on podran posar-se en contacte les comunitats de veïnes i veïnes, professionals i empreses.

Amb qui ho treballem?

- Gerència d'habitatge
- IMHAB
- Institut Municipal d'Urbanisme
- IMI
- Foment de ciutat

- Col·legis d’arquitectes i d’aparelladors, gremis de la construcció, administradors de finques, etc.
- Comunitats de veïns i veïnes
- Inversors privats
- Empreses de subministrament de materials i solucions tècniques

Quin pressupost es necessita?

2’6 M €. Finançat amb pressupost ordinari.

Calendari previst

2021	2022	2023

ACTUACIÓ 9. Eines de suport per poder dur a terme la transformació

Què és?

Un conjunt d'actuacions necessàries per desenvolupar i desplegar la transició digital dels serveis socials públics centrada en les persones, amb impacte en la seva qualitat de vida, i prestant una atenció especial als col·lectius vulnerables.

Actuació 9. Eines de suport per poder dur a terme la transformació

Actuació 9.1. Disposar d'un repositori digital amb la informació de tot el sistema de serveis d'atenció social

Què és?

Consisteix en l'establiment d'un model de recollida de dades administratives per configurar la carpeta del ciutadà/ana i també poder avaluar i planificar polítiques públiques (dades agregades) i fer recerca científica (microdades anonimitzades). Seguirà els principis de l'*Actionable Intelligence* desenvolupats als països anglosaxons per a la millora de les polítiques públiques. El primer desplegament del repositori s'està duent a terme i cal implementar les eines d'ingesta automatitzades i de consulta-explotació.

Com s'implementarà?

Projecte 2021.

Amb qui ho treballem?

- IMSS
- Direccions d'Àrea
- IMI
- Oficina Municipal de Dades

Quin pressupost es necessita?

840.000 € amb el pressupost ordinari d'inversions.

Calendari previst

2021	2022	2023

Actuació 9.2. Interoperabilitat de la carpeta social amb altres sistemes d'informació

Què és?

Avançar en les interoperabilitats amb altres sistemes públics d'informació com Habitatge, Educació i Treball. Es tracta de crear un sistema de compartició d'informació entre els diferents sistemes per poder donar una atenció integral a les llars mitjançant els gestors de casos. Ara només hi ha certa interoperabilitat de dades de pensions (INSS), prestacions d'atur (SEPE), altes a la Seguretat Social (TGSS) i demandant de treball (SOC). Però no es disposa, per exemple, d'informació de rendes mínimes, de resultats i activitats escolars i extraescolars, ni de currículums laborals.

Què volem?

Augmentar el coneixement de les persones usuàries de serveis socials i ser més efectius en els plans de treball.

Com s'implementarà?

Projecte 2022.

Amb qui ho treballem?

- IMSS
- Direccions d'Àrea
- IMI
- Generalitat
- AGE
- INSS

Quin pressupost es necessita?

180.000 €. Finançat amb pressupost ordinari d'inversions.

Calendari previst

2021	2022	2023

Actuació 9.3. Projecte de millora i simplificació de les tramitacions als centres de serveis socials

Què és?

Es tracta de racionalitzar i simplificar els processos associats a la prescripció i tramitació dels recursos que formen part de la cartera de recursos dels centres de serveis socials (CSS), de tal manera que les persones potencialment destinatàries puguin disposar d'una informació clara sobre les característiques i el procés de tramitació per aconseguir-los, i facilitar-ne així l'accés a la ciutadania.

Aquest projecte pretén reforçar la línia de racionalització, sistematització i normalització dels recursos que s'ofereixen des de l'IMSS i, específicament, des dels CSS.

Aquesta sistematització, a més de buscar les sinergies que hi poden haver entre els mateixos recursos i eliminar duplicitats, pretén diagramar els processos associats. Cada recurs té associada una tramitació amb uns passos, uns requisits i unes demandes d'informació específiques. Es tracta, per tant, de veure si hi ha patrons de tramitació que puguin ser similars, identificar-los i abordar la seva simplificació i millora.

Per fer-ho, cal tenir en compte tant el punt de vista del personal dels CSS que hi accedeix, com també la perspectiva de les persones destinatàries, atès que són elles les que també recullen la informació i fan tasques de tramitació.

Una sistematització d'aquestes característiques implica un treball d'anàlisi amb profunditat amb la participació dels diferents actors implicats i, sobretot, és el punt de partida d'un procés de millora continua.

Què volem?

La desburocratització i simplificació dels processos de prescripció i tramitació és rellevant des del punt de vista dels i les professionals i de les persones usuàries. Pel que fa als professionals, cal reduir el temps que dediquen a tasques burocràtiques perquè el puguin dedicar a tasques de valor afegit en l'acompanyament social a les persones. Pel que fa a les persones usuàries, facilitarà el seu accés als diferents recursos i serveis.

Amb qui ho treballem?

- IMSS
- IMI
- Direcció de Processos i Millora de la Gestió

Quin pressupost es necessita?

108.000 €. Finançat amb pressupost ordinari d'inversions.

Calendari previst

2021	2022	2023

4. Governança de la mesura de govern

Seguint amb l'estratègia de colideratge, per a la governança d'aquesta mesura de govern es desenvolupen mecanismes de gestió adients, tant per a la implementació, com per fer-ne el seguiment i l'avaluació.

Per a la implementació de la mesura de govern es reforçarà el comitè executiu impulsor inicialment configurat i s'incorporaran nous referents segons els projectes definits en la marxa. Així mateix, durant el procés d'elaboració ja s'han designat persones tècniques referents en les diferents actuacions previstes.

Aquest és un pas fonamental per a la territorialització de la mesura de govern i el seu apropament necessari a la ciutadania. La mesura de govern disposarà d'un sistema de seguiment continuat que permetrà valorar-ne anualment el grau d'execució. El Comitè d'Innovació de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI realitzarà un seguiment global de l'execució i implementació de la mesura, reunint-se com a mínim un cop l'any, i al final del termini de la mesura en faran una avaluació.

La Direcció d'Innovació Social efectuarà un seguiment centrat en el desplegament de cada una de les actuacions previstes. A més a més, la Tinència de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI portarà a terme el seguiment amb totes les tinences, regidories i districtes. Així mateix, aquesta regidoria promourà el diàleg amb els moviments i les entitats sobre la implementació d'aquesta mesura.

Comitè d'Innovació de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI

És l'òrgan al qual correspon el nivell de decisió de la mesura de govern, amb les funcions següents:

- Compartir els reptes, la visió i les estratègies de la mesura de govern de manera alineada amb l'estratègia d'innovació social general.
- Definició de l'estratègia general.
- Priorització dels objectius generals.
- Impuls de les actuacions.
- Seguiment del desplegament: objectius, terminis i impacte.
- La comunicació de la mesura: estratègia i calendari.

Format per:

- Representació política amb responsabilitat sobre la innovació social: tinenta, regidors/ores, caps de gabinet
- Assessors de regidories de l'Àrea
- Representació gerencial: Àrea, IMSS, IMPD, IMHAB, ASPB
- Directors de Serveis de la Gerència

- Direcció d'Innovació Social i els seus caps de departament.
- Cap de Comunicació de l'Àrea
- Gabinet tècnic de l'IMSS
- Oficina tècnica d'innovació
- Representant de l'IERMB

Format per:

- Comissionada d'Acció social
- Director d'Innovació Social
- Cap de Gabinet de la Tinència
- Assessora de la Tinència
- Cap de Gabinet Tècnic de l'IMSS
- Oficina Tècnica Innovació Social

Model de relació

Conformat per les diferents relacions formals establertes amb els actors que participen en el desplegament de la mesura de govern:

- Convenis (Taula del Tercer Sector, M4social, I2cat, Eurecat, Esade...)
- Acords amb altres administracions (COAC, AEAT...)
- Acords amb universitats i centres de recerca
- Acords ambla Fundació Bit Habitat i Fundació MWC

5. Pressupost i recursos

L'execució de les actuacions previstes en aquesta mesura requerirà una despesa de **13.549.715 €** entre el 2021 i el 2023 per a les despeses no associades a Habitatge i de **70.300.000 €** per als projectes destinats a garantir el dret a l'Habitatge. No inclou finançament addicional que es pugui rebre de fons europeus ni partides assignades a inversions no considerades d'innovació en la seva major part.

Aquest pressupost inclou tant la despesa directa prevista de la mateixa actuació com les despeses de gestió necessàries per garantir-ne l'èxit, incloent-hi les oficines tècniques d'innovació i de digitalització.

Bloc 1. Drets bàsics i empoderament ciutadà		Pressupost	Costos gestió	Total
1	**Un sistema d'ajuts més eficient i eficaç**			
1.1	Comunicació clara	15.000	3.000	18.000
1.2	Simulador "Les meves ajudes"	100.000	20.000	120.000
1.3	Ús d'eines tecnològiques per millorar la concessió d'ajuts d'emergència social			
1.3.1	Introducció de la intel·ligència col·lectiva com a sistema de suport per als i les professionals dels serveis socials	171.000	34.000	205.000
1.3.2	Automatisme en l'atorgament dels fons			
1.4	Afavorir el retorn social de les ajudes sobre el teixit comercial del territori	250.000		250.000
2	**Reducció de la bretxa digital i de coneixement de les famílies vulnerables**			
2.1	Reducció de la bretxa digital de les famílies vulnerables	1.053.715		1.053.715
2.2	Educació econòmica bàsica	500.000	40.000	540.000
3	**Tecnologia aplicada al sector de les cures**			
3.1	Assistent robòtic intel·ligent (ARI) per a les persones grans	150.000	30.000	180.000
3.2	Digitalització del servei de teleassistència			
3.3	Vincles +	250.000	30.000	280.000
3.4	Programa d'activitats per a l'estimulació cognitiva de les persones residents en centres residencials per a gent gran	144.000	15.000	159.000
3.5	Banc Tecnològic del Moviment (techBdM)	80.000	16.000	96.000
4	**Acompanyament a les famílies monoparentals**			
4.1	Plataforma de suport a les famílies monoparentals	60.000	12.000	72.000
4.2	Projecte d'allotjaments per a famílies monoparentals			
5	**Garantir el dret a l'habitatge**			

5.1	Producció industrialitzada en construcció i rehabilitació d'edificis	60.000.000	1.200.000	61.200.000
5.2	Noves formes de col·laboració publicoprivada per incrementar el parc d'habitatge assequible	8.700.000	400.000	9.100.000
6	**Acompanyament en la transició a la vida independent**			
6.1	Projecte de mentoria a joves migrants	493.000	70.000	563.000
6.2	Projecte de treballador parell	30.000	6.000	36.000
	Total Bloc 1	**71.996.715**	**1.876.000**	**73.872.715**

Bloc 2. Nou model de ciutat "Cuidem-nos en comunitat"		**Pressupost**	**Costos gestió**	**Total**
5	**Desplegament del projecte de superilles de les cures**	4.000.000	195.000	4.195.000
6	**Projecte Alimenta**		300.000	300.000
	Total Bloc 2	**4.000.000**	**495.000**	**4.495.000**

Bloc 3. Transformació digital		**Pressupost**	**Costos gestió**	**Total**
7	**Transformar l'accés de la ciutadania al sistema de serveis socials**			
7.1	Estudi i disseny de la plataforma de finestreta única digital (FUD)	250.000	40.000	290.000
7.2	Disseny i implementació dels xatbots com a canal d'entrada	150.000	30.000	180.000
7.3	App del ciutadà/ana	120.000	24.000	144.000
7.4	Creació del sistema de cita prèvia als CSS per Internet	60.000	12.000	72.000
7.5	App servei de transport especial porta a porta	100.000	20.000	120.000
7.6	Digitalització de l'espai Barcelona Cuida i disseny de la targeta cuidadora	90.000	18.000	108.000
8	**Transformació de la relació. Caminant cap a una administració pública amb finestreta única**			
8.1	Plataforma pilot de videotrucada amb les persones usuàries	50.000	10.000	60.000
8.2	Pilot Oficina Virtual d'Atenció Social (OVACS)	300.000	60.000	360.000
8.3	Disseny i implementació dels xatbots (informadors)	150.000	30.000	180.000
8.4	Implementació d'eines digitals al servei de l'atenció col·lectiva	50.000	10.000	60.000
8.5	Disseny de la Carpeta Social de la Ciutadania-Historial Social Únic	100.000	20.000	120.000
8.6	Creació d'un espai interdepartamental i integral de rehabilitació, regeneració i renovació urbana	2.500.000	160.000	2.660.000

9	**Eines de suport**			
9.1	Disseny i creació del repositori de dades socials	700.000	140.000	840.000
9.2	Interoperabilitat de la carpeta social amb altres sistemes d'informació pública	150.000	30.000	180.000
9.3	Projecte de millora i simplificació de les tramitacions als centres de serveis socials	90.000	18.000	108.000
	Total Bloc 3	**4.860.000**	**622.000**	**5.482.000**

Total pressupost

	Pressupost	Costos gestió	Total
Bloc 1	3.296.715	276.000	3.572.715
Bloc 2	4.000.000	495.000	4.495.000
Bloc 3	4.860.000	622.000	5.482.000
Total pressupost	**12.156.715**	**1.393.000**	**13.549.715**
Dret Habitatge	**68.700.000**	**1.600.000**	**70.300.000**

Mesura de govern d'Innovació Social

2021—2023

Transformant la realitat per millorar el benestar dels veïns i veïnes de la ciutat

barcelona.cat/innovaciosocial