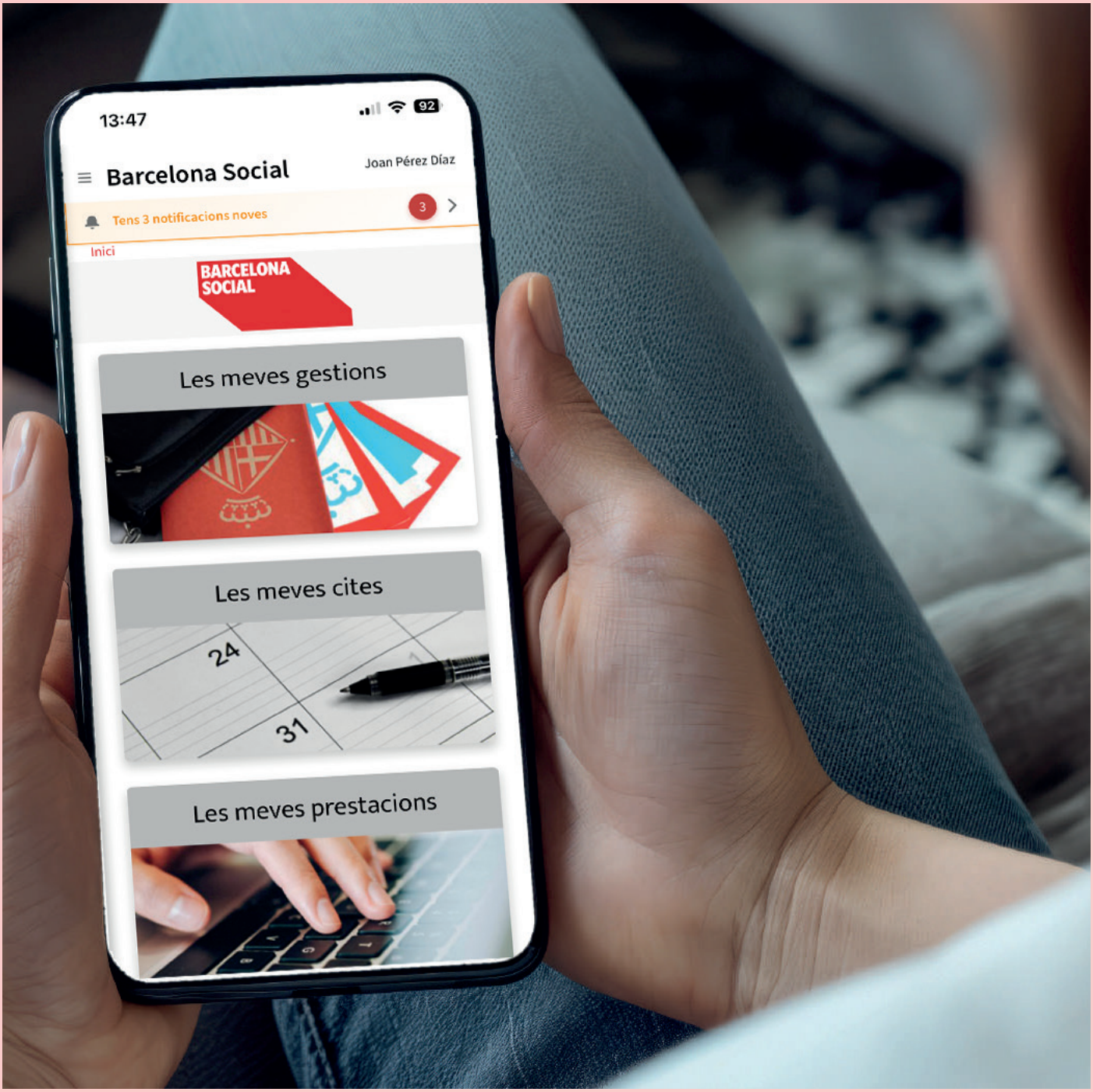
APP Barcelona Social: Guia per a Persones Usuàries



Índex de continguts

1. Introducció i presentació de l'APP Barcelona Social 3

2. Funcionalitats de l'aplicació 5

2.1. Identificació i accés 6

2.2. Signatura de la LOPD 8

2.3. Pantalla principal 11

2.3.1. Les meves dades 14

2.3.1.1 Les meves dades 14

2.3.1.2. Consulta i descàrrega de consentiments 15

2.3.2. Les meves gestions 17

2.3.2.1. Consulta de missatges enviats per la/pel professional 17

2.3.2.2. Consulta dels meus documents 18

2.3.2.3. Sol·licitud i descàrrega de certificats: "Atenció Oberta" i "T-Usual bonificada" 20

2.3.3. Les meves cites: consulta i cancel·lació 21

2.3.4. Les meves prestacions 22

2.3.4.1. Visualització de recursos 22

2.3.4.2. Justificació d'ajuts econòmics 23

2.4. Configuració: Idioma i botons APP 24

3. Suport i informació útil 26

3.1. Canals de consulta 27

1.

Introducció i presentació de l'APP Barcelona Social

1. Introducció i presentació de l'APP Barcelona Social

La **guia ràpida de l'APP Barcelona Social per a persones usuàries** té com a objectiu presentar, de manera **clara i concisa, les funcionalitats de la nova aplicació** de Serveis Socials que l'Ajuntament de Barcelona posa a disposició de les persones usuàries. Aquesta eina digital constitueix un **nou canal relacional** en el marc de la transformació digital dels serveis socials, pensat per **facilitar l'accés a la informació i simplificar diversos tràmits relacionats amb l'atenció social.**

En els darrers anys, l'augment de serveis, persones usuàries i equips professionals, ha posat de manifest la necessitat de renovar els canals d'atenció tradicionals. En aquest context, l'APP Barcelona Social ofereix una **nova via de comunicació** entre professionals i persones usuàries, ampliant les opcions d'**accés a la informació de manera més àgil.** D'aquesta manera, es redueix el temps dedicat a gestions, per poder-lo destinar a **una millor atenció** per part de les/els professionals.

Aquesta guia ofereix un **recorregut inicial per l'APP Barcelona Social**, amb la voluntat de facilitar-ne l'ús i ajudar a familiaritzar-se amb aquesta nova eina, què esdevindrà un nou canal d'atenció en el procés d'atenció dins dels serveis socials.

A continuació, es presenten les **principals funcionalitats** que l'**APP Barcelona Social** posa a l'abast de les persones usuàries:



2.
Funcionalitats de l'aplicació

2.1 Identificació i accés

2.2 Signatura de la LOPD

2.3 Pantalla principal

2.4 Configuració: Idioma i botons app

2.1. Identificació i accés

Tot seguit, es detalla **com pots accedir i identificar-te a l'APP Barcelona Social:**

1 Per **accedir a Barcelona Social** tens dues opcions:

A través de la pròpia **APP mòbil de Barcelona Social,** que pots descarregar al teu **dispositiu** a Google Play (Android) o App Store (Apple).

A través de **l'espai web,** mitjançant el següent **enllaç**: https://serveis.ajuntament.barcelona.cat/areapersonal-serveissocials/

2 A continuació, apareixerà la següent pantalla en la qual hauràs d'identificar-te.





Les opcions de mètodes d'identificació* de l'APP Barcelona Social són els mètodes d'identificació oficials de la Generalitat de Catalunya. Actualment, aquests són els que es presenten a continuació:

**En cas de no disposar-ne de cap d'ells, hauràs de fer la gestió necessària per obtenir-lo. En cas contrari, no podràs accedir a l'APP Barcelona Social.*

3 Finalment, un cop completada la identificació, accediràs a la pantalla d'inici de l'APP Barcelona Social per a persones usuàries.

2.
Funcionalitats de l'aplicació

2.1 Identificació i accés

2.2 Signatura de la LOPD

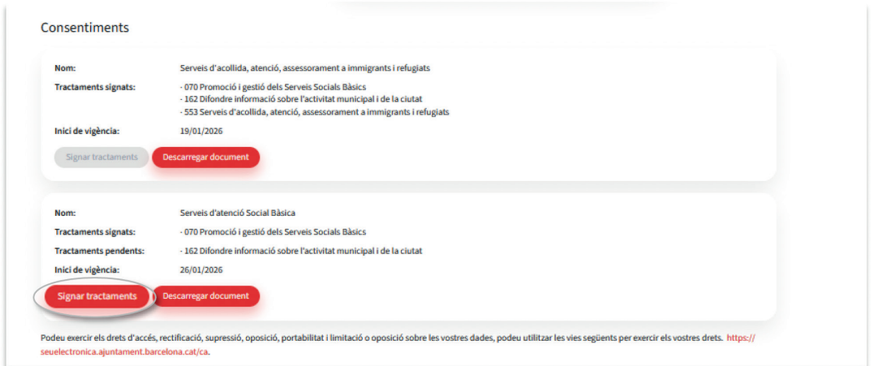
2.3 Pantalla principal

2.4 Configuració: Idioma i botons app

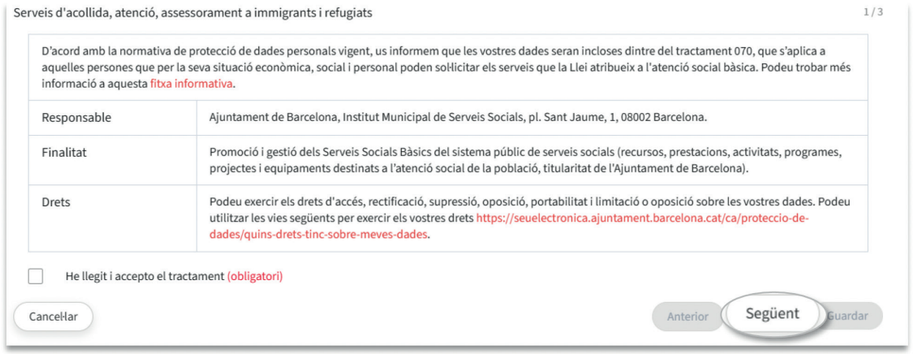
2.2. Signatura de la LOPD

En accedir per primera vegada a l'**APP Barcelona Social**, en cas que tinguis una **atenció oberta** com a mínim en un servei, també es mostraran els consentiments de la LOPD (Llei Orgànica de Protecció de Dades) que cal signar, en funció de les teves atencions.

Entre aquests, sempre es trobarà el **tractament obligatori per l'atenció social bàsica** (tractament 070), el qual hauràs de **signar per poder accedir** a l'APP. En el cas de tenir atenció oberta al SAIER (Serveis d'Acollida, Atenció, Assessorament a Immigrants i Refugiats), també serà obligatori el tractament específic del servei (tractament 553). A part d'aquests, també n'hi haurà d'altres no obligatoris, que no t'impediran l'accés a l'APP si no els signes.



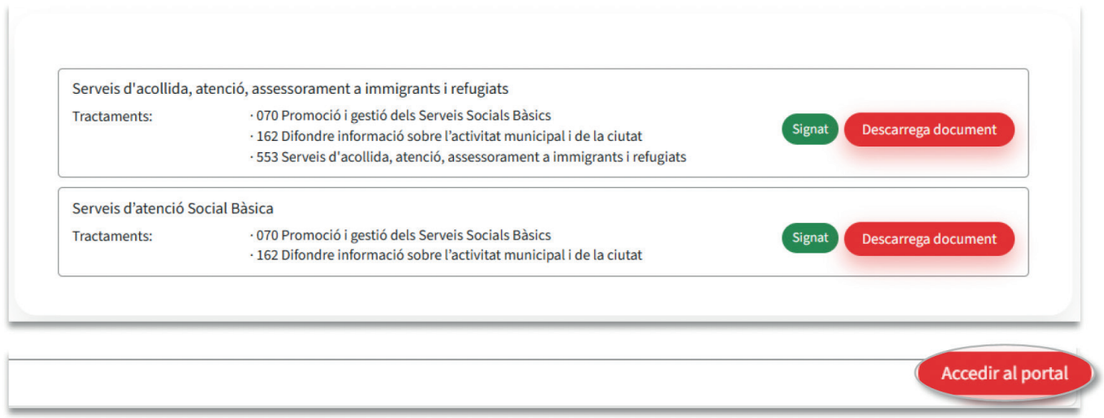
Per a la signatura de cadascun dels tractaments, es mostrarà la següent pantalla, amb el detall del tractament que s'està signant i l'opció de **signar-lo,** seleccionant la caixeta seguida de "**He llegit i accepto el tractament**". En el cas dels tractaments obligatoris, en cas de no signar-los, **no et permetrà avançar ni accedir a l'aplicació.**



Després de llegir i acceptar cada tractament, pots passar al següent fent clic al botó Següent. Un cop hagis acabat de signar tots els d'aquell servei, hauràs de clicar Guardar.



En aquest punt, visualitzaràs la següent pantalla, que et permetrà **descarregar els consentiments signats** o, en cas de voler **accedir a la pàgina principal,** hauràs de fer clic al botó. Accedir al portal



RECORDA!

Podràs **revisar, descarregar i gestionar** els teus consentiments signats sempre que ho vulguis a la secció de **consulta de consentiments** *(veure 2.3.1.2. Consulta i descàrrega de consentiments).*

RECORDA!

No podràs desmarcar l'acceptació dels consentiments des de l'APP Barcelona Social, sinó que hauràs de fer-ho per les vies que l'Ajuntament de Barcelona posa a disposició de la ciutadania.

ATENCIÓ!

La signatura de la LOPD és **obligatòria** per a totes les persones usuàries de l'APP Barcelona Social per garantir la **bona gestió de les dades** i el compliment del Reglament General de Protecció de Dades (Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016) i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals.

2.
Funcionalitats de l'aplicació

2.1 Identificació i accés

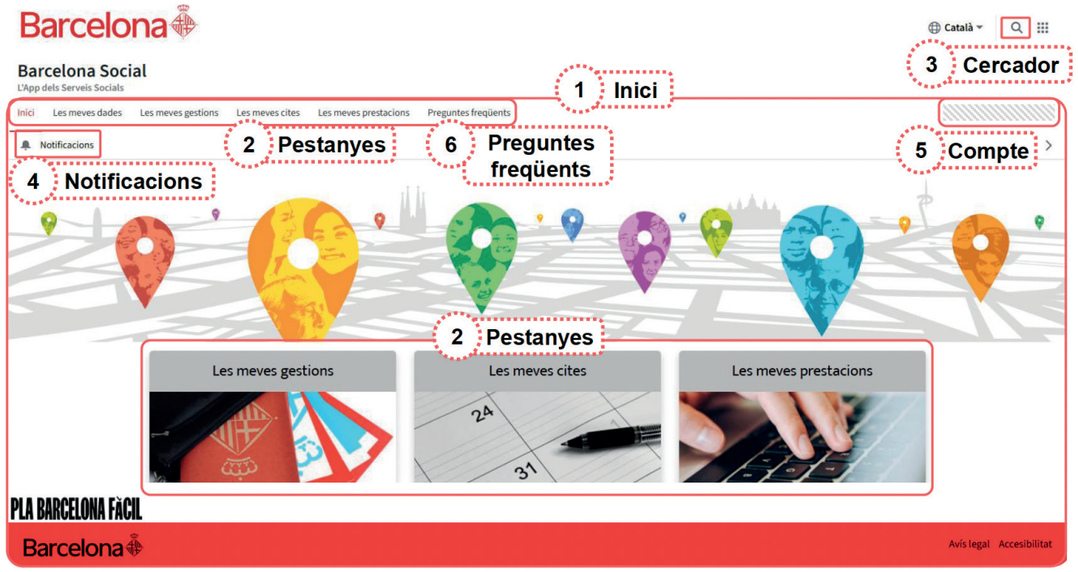
2.2 Signatura de la LOPD

2.3 Pantalla principal

2.4 Configuració: Idioma i botons app

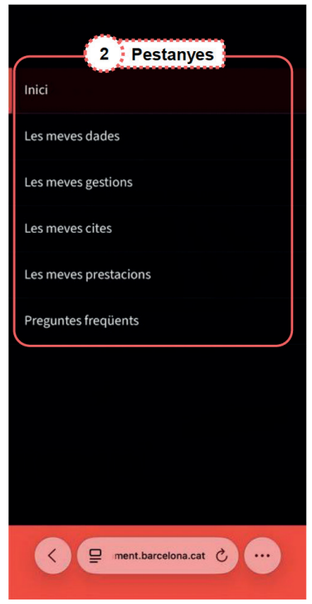
2.3. Pantalla principal

Versió web



Versió APP





ATENCIÓ!

El **menú d'inici** de l'APP Barcelona Social **no es mostra directament a la pantalla d'inici;** cal que facis clic al botó ☰ per poder visualitzar aquesta pantalla.

ATENCIÓ!

Tingues present que, en endavant, les pantalles que es mostren en aquest document fan referència a la **versió web,** i és possible que alguns dels passos o les pantalles que es mostrin **difereixin de la versió APP.**

1 Inici

La pestanya “Inici” mostra la **pantalla principal de l’APP Barcelona Social** i mostra totes les opcions que tens en iniciar la sessió al teu compte.

2 Pestanyes

Les pestanyes desplegades et permeten accedir a totes les **funcionalitats** de l’aplicació: **“Les meves dades”, “Les meves gestions”, “Les meves cites”, “Les meves prestacions”** i **“Preguntes freqüents”.**

3 Cercador

La icona 🔍 permet la **cerca** de tots els continguts en les diferents pestanyes de l’APP Barcelona Social mitjançant **paraules clau.**

4 Notificacions

La icona 🔔 mostra **notificacions** dels missatges enviats per les/els professionals que gestionen la teva atenció, així com **alertes** de canvi d’estat de sol·licituds o peticions, com per exemple en el cas de les validacions de justificants aportats per justificar un ajut econòmic. També hi podràs rebre notificacions de comunicacions enviades per l’Ajuntament de Barcelona i/o l’IMSS que poden ser del teu interès. En cas d’haver acceptat la recepció de comunicacions, rebràs una **notificació per cada nova actualització en el teu compte.** En aquest cas, podràs fer clic sobre la icona i accedir-hi ràpidament.



5 Compte

El desplegable del **compte** et permet **tancar la sessió** fent clic a ***“Log out”.***

6 Preguntes freqüents

El botó de **Preguntes freqüents** et porta a la pàgina on trobaràs diverses **preguntes i respostes** sobre Barcelona Social, organitzades en desplegables per bloc o temàtica.

RECORDA!

En cas de **no tenir un expedient obert ni constar com a persona usuària que rep atenció dels Serveis Socials, no comptaràs amb la visió total** d’aquestes funcionalitats.

2.3.1 Les meves dades

La **pestanya “Les meves dades”** recull les **funcionalitats relacionades amb la modificació, consulta i consentiments sobre les dades personals** que l’aplicació té registrades.

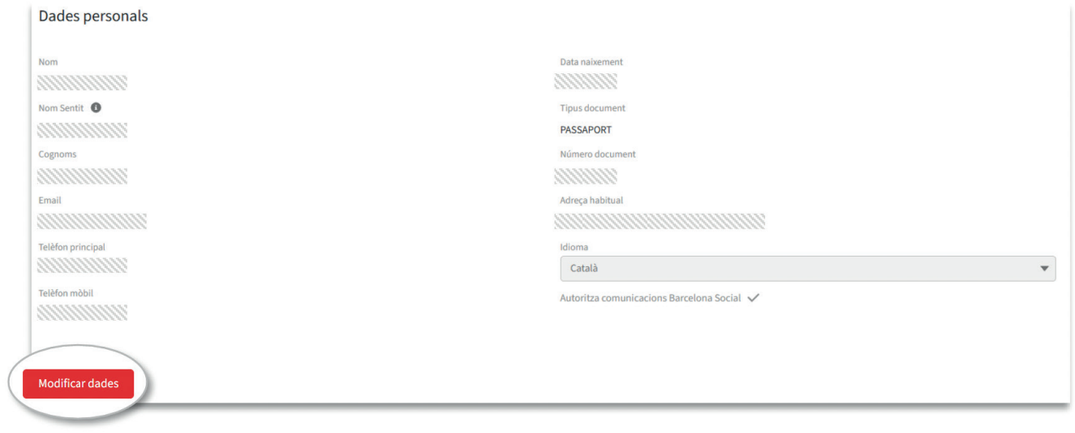


En accedir-hi, es mostren les següents funcionalitats: “**Les meves dades**” i “**Consentiments**”.



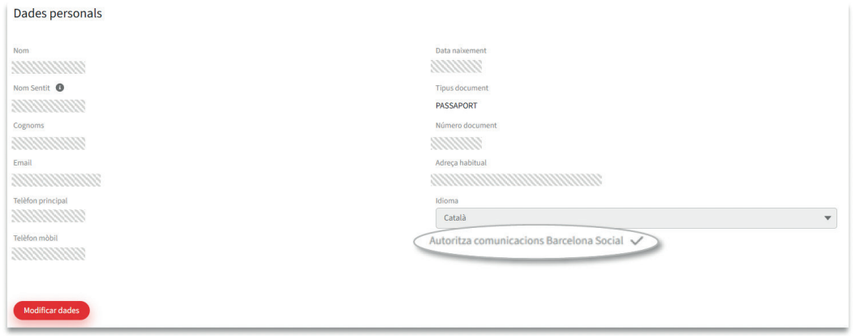
2.3.1 Les meves dades

“Les meves dades” permet la consulta i actualització de la teva informació personal: *Nom, Nom sentit, Cognoms, Correu electrònic, Telèfon principal, Telèfon mòbil, Data de naixement, Tipus i Número de Document, Adreça, Idioma predeterminat i Autoritza comunicacions Barcelona Social (aquest últim s’explica amb més detall més endavant en aquest mateix punt).*

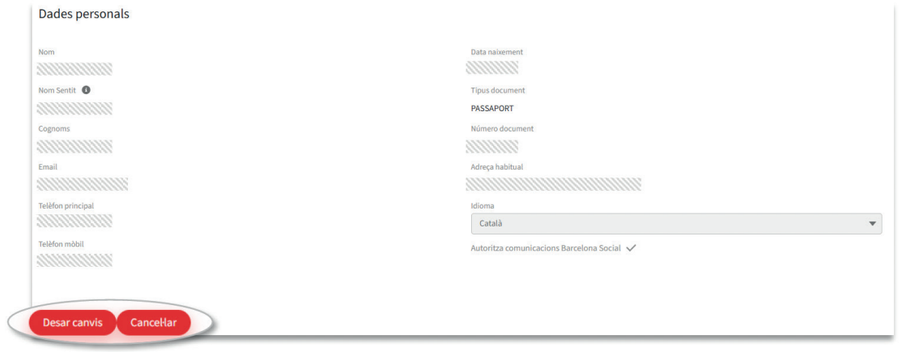


Si desitges **modificar algunes de les teves dades personals**, clicant la icona Modificar dades podràs escriure o modificar el teu *nom sentit,* el *correu electrònic*, el *telèfon principal*, el *telèfon mòbil, l’idioma predeterminat i l’autorització per rebre comunicacions a l’APP Barcelona Social.*

Aquesta autorització per a rebre comunicacions fa referència a un missatge que apareix la primera vegada que accedeixis a l'**APP Barcelona Social.** Aquest et demanarà la **signatura per habilitar les comunicacions**, és a dir, habilitar l'opció que la/el professional et pugui enviar missatges o documents a través d'una comunicació.
Aquesta signatura és opcional i es pot modificar sempre que ho desitgis dins aquesta pestanya.



Un cop completades les modificacions de les teves dades personals, hauràs de fer clic al botó Desar canvis. Si, per contra, no vols desar els canvis i desitges mantenir les teves dades anteriors, podràs cancel·lar l'operació fent clic a Cancel·la. Un cop aplicats aquests canvis, **l'apartat "Les meves dades" s'actualitzarà.**

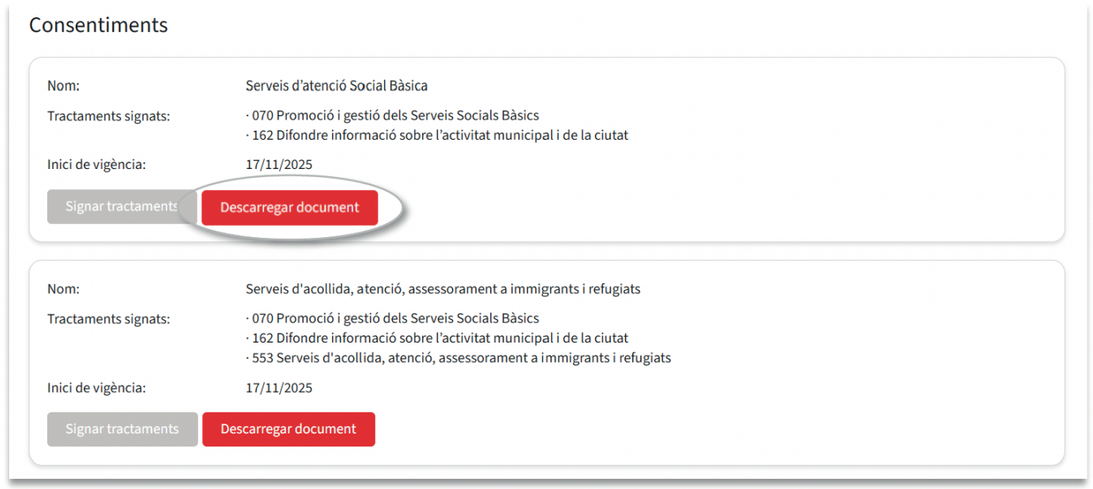


2.3.1.2 Consulta i descàrrega de Consentiments

Per a **consultar i descarregar els teus consentiments,** accedeix a la secció **"Consentiments".**

Aquí es mostren **tots els consentiments** sobre l'ús de les teves dades. La pantalla de visualització especifica el **nom de cadascun dels consentiments, els tractaments signats associats i el seu inici de vigència.**

Si desitges **descarregar un arxiu amb tots els detalls sobre el consentiment**, ho pots fer amb la icona. Descarregar document



L'arxiu es descarregarà de forma predeterminada a la **carpeta de "descàrregues" del dispositiu que estiguis utilitzant.**

ATENCIÓ!

Actualment, en la versió APP, aquests consentiments **només es poden descarregar amb el sistema operatiu iOS.** En el cas d'Android, es mostrarà un error en pantalla que no permetrà la visualització de l'arxiu. En tot cas, sempre es podran descarregar en la seva versió web amb un ordinador.

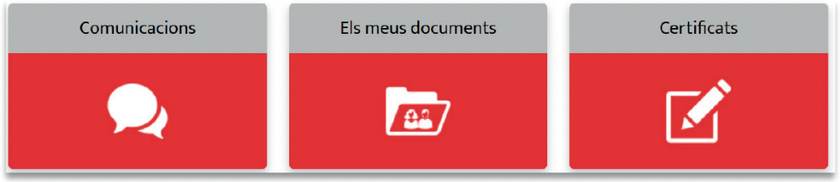
2.3.2 Les meves gestions

L'APP Barcelona Social incorpora la possibilitat de comunicació directa dels i de les professionals. **Pots rebre missatges i documents de la/del professional i realitzar tràmits de forma ràpida i segura.**

Totes aquestes funcionalitats les recull la pestanya de **"Les meves gestions".**

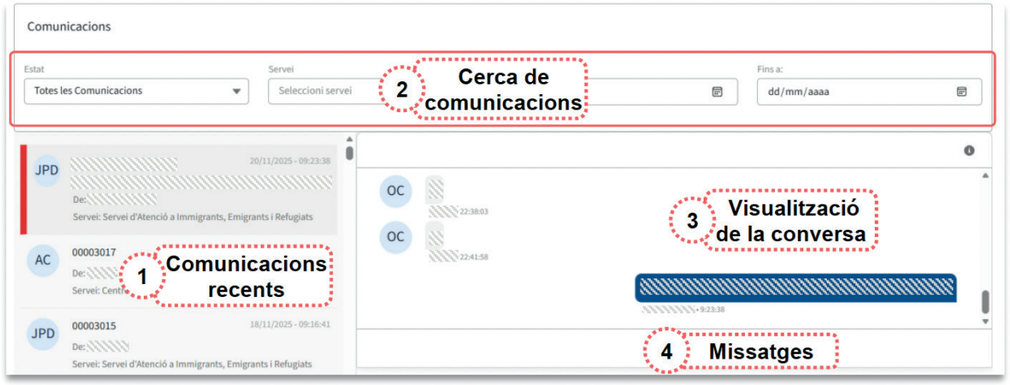


Al clicar-hi, sortiràs de la pantalla principal i podràs visualitzar l'espai de **"Comunicacions"**, **"Els meus documents"** i **"Certificats":**



2.3.2.1 Consulta de missatges enviats per la/el professional

L'espai de "Comunicacions" permet **veure i gestionar els missatges** enviats per les/els **professionals**, tant **els missatges personals** com aquells enviats per **l'Ajuntament de Barcelona i/o l'IMSS** que poden ser del teu interès.



1 Inici

A la lateral esquerra de la pantalla, en ordre **cronològic** (de més recent a més antic), s'ofereix una **previsualització de totes les comunicacions rebudes de les teves/dels teus professionals.**

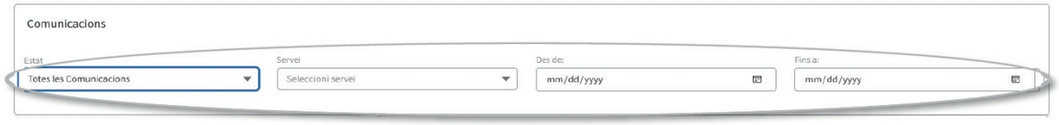
Les comunicacions es creen de manera automàtica assignant un número aleatori, no seqüencial, per a la seva identificació.

2 Cerca de comunicacions

Per a **cercar una comunicació ja iniciada per algun/a professional**, tens diverses opcions.

Pots buscar les més recents a la part lateral esquerra on es mostren totes les comunicacions o, com a alternativa més àgil, fent ús **dels filtres disponibles a la barra de control.**

Pots aplicar un filtratge segons **l'estat de la comunicació** (obertes, tancades, pendents de contestar), el **tipus de servei o la data.**



2.3.2.2 Consulta els meus documents

La funcionalitat de **"Els meus documents"** ofereix la possibilitat de **visualitzar** l'agrupació dels documents facilitats per la/pel professional a través de la missatgeria, **navegar a la comunicació a través de la qual s'ha enviat i descarregar-los.**



1 Documents recents

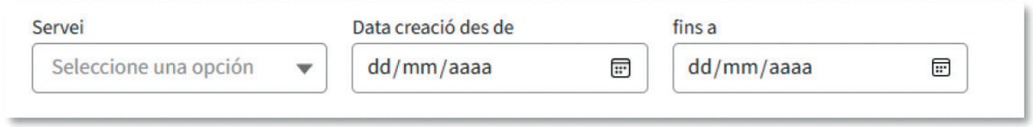
Cada document rebut es mostra en ordre **cronològic** (de més recent a més antic per "Data creació"), seguit del camp "**Nom document**". També inclou altra informació com "Pujat per", "Comunicació associada", "Origen" (amb el valor "professional") i "Servei".

2 Mostrar més

De forma predeterminada es mostren únicament els tres documents més recents del total dels documents. Si desitges visualitzar-ne més, clica a la icona Mostrar més perquè es mostrin els tres següents.

3 Cerca de documents

Hi ha dues opcions per a **cercar un document concret**: o bé, buscant-lo al llistat general de documents, o com a alternativa més àgil, fent ús **dels filtres disponibles a la barra de control:** per servei o per **franja de creació, podent indicar** un rang temporal.



4 Descàrrega de documents

Per a descarregar documents enviats per la/pel professional, pots fer-ho a la columna de "**Descarrega**", fent clic a la següent icona .

ATENCIÓ!

Actualment, en la versió APP, aquests certificats **només es poden descarregar amb el sistema operatiu iOS.** En el cas d'Android, es mostrarà un error en pantalla que no permetrà la visualització del certificat. En tot cas, sempre **es podran descarregar en la seva versió web** amb un ordinador.

2.3.2.3 Sol·licitud i descàrrega de certificats: "Atenció Oberta" i "T-Usual Bonificada"

Per a accedir a la **Sol·licitud i Descàrrega de certificats d'Atenció Oberta i de T-Usual Bonificada,** clica a l'apartat de "**Certificats**". Aquí es mostren **tots els teus certificats** existents tant de **T-Usual Bonificad**a com **d'Atenció oberta.**

Des d'aquesta pantalla tens l'opció de sol·licitar la **T-Usual Bonificada** mitjançant l'opció Sol·licita certificat T-usual bonificada o bé l'opció Sol·licita certificat atenció oberta, en funció del certificat que vulguis sol·licitar. En tots dos casos, els passos a seguir són els mateixos i es detallen a continuació.

En clicar al botó desitjat, et demanarà una **revisió de la identificació, dades de tràmit i idioma del document.** Hauràs de seguir els passos indicats durant la tramitació i, en cas de complir els requeriments per a la sol·licitud, es generarà el certificat; en cas contrari també es generarà un certificat negatiu. Tots dos documents podràs descarregar-los fent clic al botó Descarrega document .



En el **certificat d'atenció oberta** s'especifica tant la **data de creació com el Servei.** Cal destacar que la visualització no és completa, únicament es mostren els tres documents més recents, però clicant sobre "**Mostra més**" i "**Contreure**" podràs veure tots els certificats desplegats.

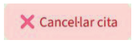
ATENCIÓ!

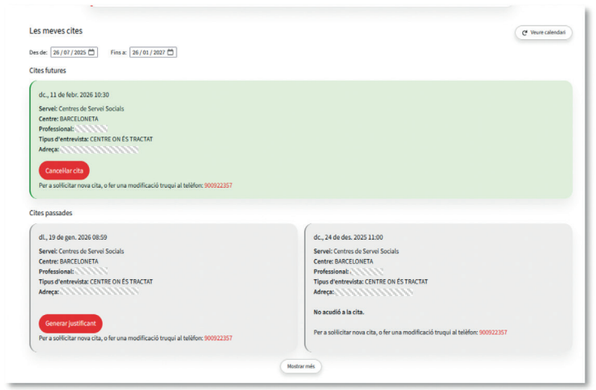
Actualment, en la versió APP, aquests certificats **només es poden descarregar amb el sistema operatiu iOS.** En el cas d'Android, es mostrarà un error en pantalla que no permetrà la visualització del certificat. En tot cas, sempre **es podran descarregar en la seva versió web** amb un ordinador.

2.3.3 Les meves cites: consulta i cancel·lació

Per consultar i gestionar les teves cites, accedeix a la pestanya “Les meves cites”.

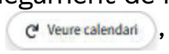


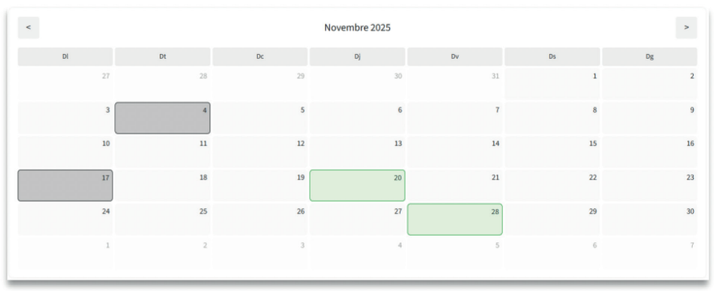
En a quest apartat podràs **consultar les cites programades** amb el teu/s servei/s d’atenció i **generar els justificants de les visites realitzades.** En cas de no poder assistir a alguna de les cites futures, també pots **cancel·lar** fent clic al següent botó  o bé, re-agendar trucant al telèfon indicat sota l’opció de cancel·lar la cita.



En verd, trobaràs les **cites futures** i el seu detall (Data i hora, servei, centre, professional, tipus i adreça). En **gris**, aquelles les quals la **data ja ha prescrit** i el seu detall.

Per defecte, al llistat es mostren només les **cites dels últims sis mesos.** Per visualitzar les anteriors, caldrà que modifiquis les dates al filtre. La visualització al calendari només mostrarà el mes actual, i caldrà canviar de mes per visualitzar les anteriors. A més, només es mostraran un màxim de tres cites. En cas de voler **desplegar més cites,** hauràs de fer clic a .

D’altra banda, el desplegament de les cites es pot mostrar en format de **llistat** o de **calendari** amb l’opció , d’aquesta manera la visualització és la següent.



2.3.4 Les meves prestacions

Les funcionalitats relacionades amb els teus recursos i ajuts econòmics que tens assignats, les trobaràs a la pestanya de “Les meves prestacions”.



En entrar-hi, podràs visualitzar els espais de “Visualitzar recursos” i “Justificar ajuts”.

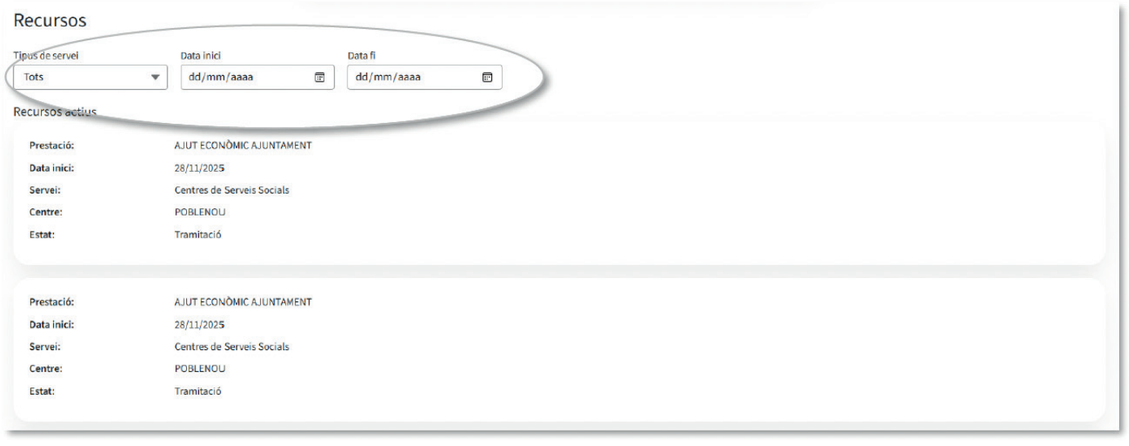


2.3.4.1 Visualització de recursos

El visor de recursos es troba dins de la icona “**Visualitzar recursos**”.

La pàgina et mostrarà alguns dels **recursos actius** i els **recursos tancats** associats a les teves atencions i el seu pertinent resum (*Prestació, Data d’inici, Servei, Centre i Estat*). Per més informació sobre quins recursos es poden visualitzar, *consulta les Preguntes freqüents que trobaràs a Barcelona Social.*

Podràs utilitzar l’eina de filtratge per agilitzar la teva cerca, en funció del **tipus de servei,** la **data d’inici** i la **data de fi.**

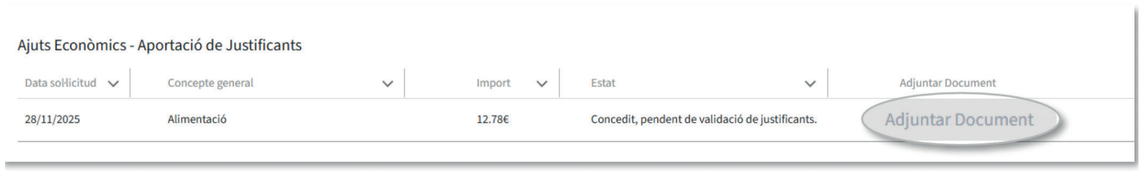


2.3.4.1 Justificació d'ajuts econòmics

La **documentació que et sol·licita la/el professional per a justificar les ajudes econòmiques** que t'han concedit l'hauràs d'adjuntar a la secció "**Justificar ajuts econòmics**".

Un cop dins, disposaràs del llistat **d'Ajuts Econòmics** concedits. També hi trobaràs especificacions com la data de sol·licitud, concepte general, import concedit i l'estat.

A la columna "**Adjuntar Document**" apareix el botó Adjuntar Document, clica'l per pujar els arxius.



2.
Funcionalitats de l'aplicació

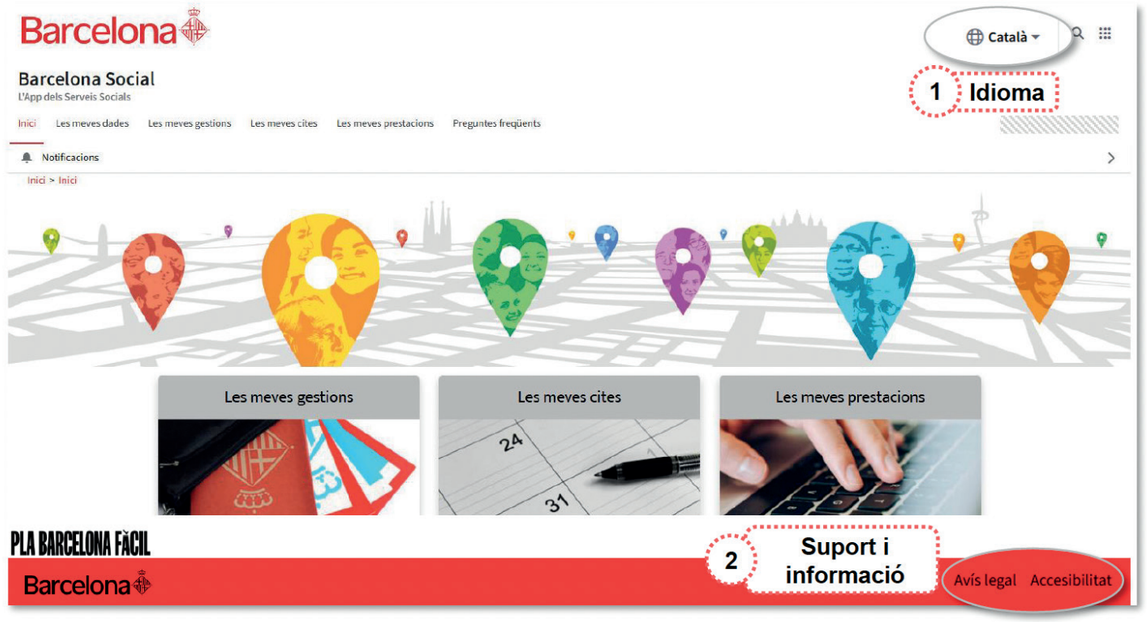
2.1 Identificació i accés

2.2 Signatura de la LOPD

2.3 Pantalla principal

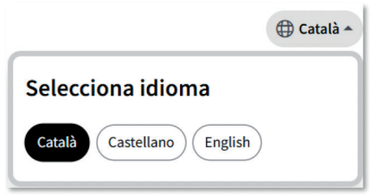
2.4 Configuració: Idioma i botons app

2.3.4 Configuració: Idioma i botons App



1 Idioma

Pots escollir **l'idioma** en què vols que es visualitzi l'aplicació clicant el botó desplegable i escollint el que prefereixis: **"Català"**, **"Castellano" o "English"**.



2 Suport i informació *(només en format web)*

L'**"Avís Legal"** especifica com es garanteix la **confidencialitat i la seguretat de les dades,** així com el compliment de la **normativa vigent de protecció de dades.**

Accedint a **"Accessibilitat"** podràs informar-te de les mesures aplicades per a **facilitar l'accés als continguts** i poder oferir una **experiència inclusiva** per a totes les persones usuàries de l'aplicació.

Es recomana veure ***3. Suport i informació útil*** en cas de tenir algun dubte o voler reportar alguna incidència en relació amb l'APP Barcelona Social.

3.

Suport i informació útil

3.1. Canals de consulta

Per acompanyar-te en l'ús de l'APP Barcelona Social, tens a la teva disposició diversos **recursos i canals de suport** que et poden ajudar tant en **consultes a nivell tècnic** sobre l'aplicació com en **dubtes sobre el seu funcionament.**

1 Consultes i incidències informàtiques

Si tens problemes tècnics, necessites suport en relació al funcionament de l'aplicació o tens altres dubtes relacionats amb el funcionament del pilot, pots contactar amb la **bústia de suport a l'APP Barcelona Social per a persones usuàries:**

Suport_APPBarcelonaSocial@bcn.cat

És important **indicar**, en el cos del correu, el teu **nom i cognoms, correu electrònic, servei d'atenció** (en cas de tenir un servei assignat) i el **motiu de la consulta o incidència** trobada a l'**APP Barcelona Social**, tot detallant l'error i adjuntant captures de pantalla en cas necessari. Pots utilitzar la plantilla que es mostra a continuació:

Per: Suport_APPBarcelonaSocial@bcn.cat

Assumpte: Incidència/Consulta – APP Barcelona Social

Cos del correu:

Bon dia/ Bona tarda,

Em dic [*nom i cognoms*] amb correu electrònic [*mencionar el teu correu electrònic*] i sóc una persona usuària del servei [*especificar servei, en cas de tenir-ne un assignat*] participant al pilot i la/el meva/meu professional és [*nom i cognoms*].
Us escric perquè he tingut una incidència amb / tinc una consulta sobre l'APP Barcelona Social. [*Especificar la incidència/consulta en detall i adjuntar la informació necessària*].

Moltes gràcies per la vostra col·laboració.

Salutacions,

2 Materials formatius i de suport

Per facilitar-te l'aprenentatge i resolució de dubtes, disposes de:

- **Guia ràpida de l'APP Barcelona Social** per a persones usuàries (*aquest document*)
- **Preguntes freqüents (veure botó pàgina d'inici).**

L'aplicació Barcelona Social es pot fer servir tant des del mòbil en format app com des de l'ordinador en format web en català, castellà i anglès.

Disponible en IOS i Android