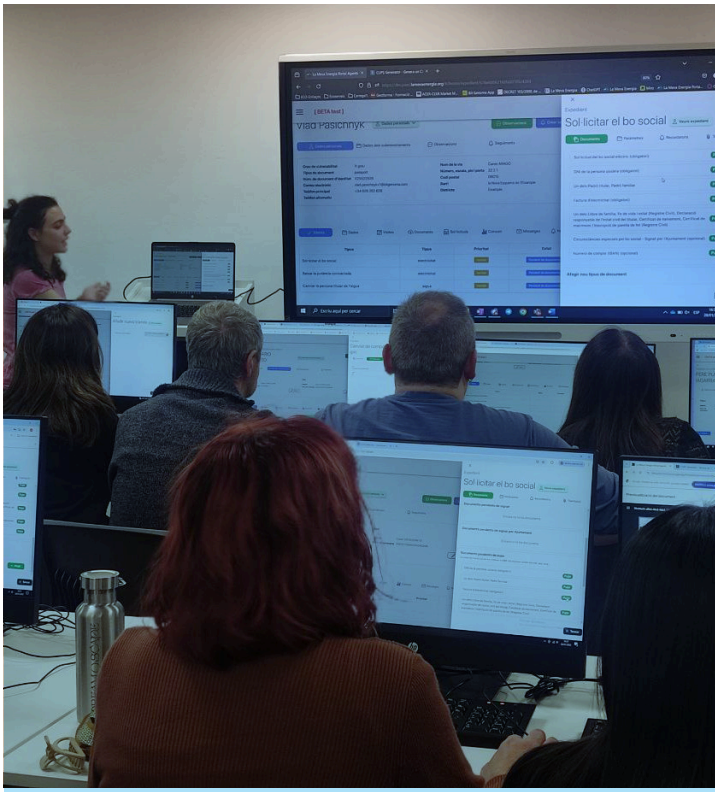
ABD ASSOCIACIÓ BENESTAR I DESENVOLUPAMENT



Àmbit geogràfic: Estatal
Seu social: Barcelona
Forma jurídica: Associació

- **772 persones treballadores**
- **16 persones treballadores pertanyents a col·lectius en risc d'exclusió social**
- **338 persones voluntàries**
- **11 persones sòcies**

NOMBRE ACTUAL DE PERSONES ATESES EN ELS SERVEIS A LES PERSONES:

- 13.671 a serveis a la infància i la joventut
- 2.341 a serveis a la gent gran
- 330 a serveis a persones dependents o amb discapacitat
- 124 a serveis a persones amb problemàtica de salut mental
- 8.172 a serveis a persones amb drogodependències
- 54.880 a serveis a d'altres col·lectius en situació d'exclusió social
- 27.426 a usuàries a altres col·lectius: (Persones migrades)

www.abd.ong

Breu història de l'organització

ABD neix a finals dels anys 80 a una Barcelona marcada per la crisi social de l'heroïna i el VIH/sida. Davant d'aquesta realitat, un grup de professionals i persones voluntàries, sense adscripció política ni confessional, es va organitzar per atendre aquestes noves situacions d'exclusió.

Durant els 90, l'entitat es formalitza amb la gestió dels Centres d'Atenció i Seguiment a les Drogodependències (CAS) de Sarrià i Sants. Això va permetre la detecció i ampliació cap a altres necessitats, sorgint projectes pioners com Energy Control o Preinfant en l'àmbit d'infància i família, arran la gestió de diversos Centros de Apoyo Familiar (CAF) en Madrid. En la dècada dels 2000, l'entitat s'expandeix en l'àmbit de la dependència i l'envelliment amb els Serveis d'Atenció Domiciliària.

Posteriorment, l'evolució continua cap a un model més ampli de grup social, amb noves estructures i entitats per reforçar la seva capacitat d'intervenció davant nous desafiaments socials, impulsant projectes en nous àmbits i xarxes de col·laboració a Europa i Amèrica Llatina.

ABD constitueix un grup consolidat d'innovació social orientat a l'atenció integral, comunitària i preventiva, amb una estructura professionalitzada i una forta base de voluntariat que manté intacte el seu eix fundacional: la resposta a l'exclusió social des d'una perspectiva comunitària.

Missió

La nostra missió és la creació i gestió contrastada de projectes i serveis centrats en les persones i en les comunitats per facilitar l'apoderament i enfortir el seu paper actiu en la generació d'igualtat social i benestar personal i col·lectiu.

Per dur a terme la nostra missió hem centrat la nostra activitat en l'atenció a les persones des de la prevenció, atenció, intervenció, acompanyament, investigació, sensibilització social i incidència política.

Actuant en els àmbits de la drogodependència, persones que conviuen amb VIH, la infància i la família, violència domèstica, joves amb dificultats socials, gent gran, persones en situació de dependència, persones amb discapacitat, persones en situació de vulnerabilitat social i el voluntariat.

Descripció de l'activitat

ABD és una ONG declarada d'Utilitat Pública que treballa per una societat justa, compromesa amb l'erradicació de les desigualtats i l'exclusió social. Defensem una visió on totes les persones tinguin accés a les mateixes oportunitats, independentment del seu origen, condició o història. Ens dediquem a l'acompanyament en moments vitals complexos, escoltant i donant suport per transformar fragilitats en potencialitats. Creiem fermament en la construcció de xarxes que garanteixin drets i dignitat per a tothom, perquè cap persona quedi enrere. Desenvolupem més de 160 serveis i programes que donen resposta a situacions de vulnerabilitat o d'exclusió social com l'envelliment, la discapacitat, la dependència, les violències masclistes, la marentalitat precoç, la migració, la drogodependència i les malalties associades, o la manca de béns bàsics com l'habitatge i la feina, són abordades de forma integral en les més de 100.000 persones que atenem directament durant l'any.

DESCRIPCIÓ DE LA INICIATIVA PROPOSADA

LA MEVA ENERGIA: SISTEMA DE DIGITALITZACIÓ DELS PUNTS D'ASSESSORAMENT ENERGÈTIC DE CATALUNYA

Breu descripció

La Meva Energia és un Sistema de Digitalització dels Punts d'Assessorament Energètic (PAE) de Barcelona. Aquests punts són serveis municipals especialitzats en la detecció i reducció de la pobresa energètica. Representa un avanç en la digitalització dels PAE, impulsant una gestió més àgil, eficient i orientada a les necessitats de la ciutadania. La integració de registres, calendaris i eines en una única aplicació permet simplificar tasques administratives i mecàniques, alliberant temps i recursos perquè els equips puguin centrar-se en l'atenció personalitzada a les persones usuàries i la prevenció de la pobresa energètica.

L'eina permet monitorar online i en temps real el seguiment dels casos i les intervencions que es realitzin, agilitzant els processos que els i les professionals ofereixen en el servei, i també està dissenyat per ser utilitzat per les persones usuàries del servei, garantint transparència i posant al seu abast tota la informació relacionada amb el seu pas pel servei de PAE.

El projecte està articulat al voltant d'un ecosistema digital basat en la tecnologia d'Aplicacions Web Progressives situant a la persona al centre de la intervenció. Ha desenvolupat una àrea privada i personalitzada a través del qual les persones usuàries passen a ser protagonistes de la seva gestió energètica (inclou autoregistres, enquestes de vulnerabilitat, gestió i signatura de documents digitalment des del dispositiu).

L'aplicació està compromesa a augmentar l'abast, arribant a més població i assegurar la pertinència, arribant a qui realment ho necessita, augmentar l'eficàcia, impactant en la resolució del problema, i incrementant l'eficiència de les polítiques públiques, fent més amb menys. La combinació de noves i grans fonts de dades (com proporciona la PWA) amb algorismes avançats d'aprenentatge automàtic pot millorar radicalment els mètodes operatius del servei, promocionant un model proactiu de prestació i alleugerint els recursos limitats de tasques repetitives.

Aportació de valor de la iniciativa

La Meva Energia és una eina digital pionera que suposa una redefinició de la gestió dels PAE. A diferència dels programes actuals disponibles, que només se centren en els professionals del servei, el projecte aporta un element original a l'integrar un espai d'autogestió per a la ciutadania, promovent el seu empoderament i la consciència dels seus drets. Aquest element millora la transparència i la dignitat en l'accés a drets bàsiques, ja que l'atenció digital redueix les barreres de mobilitat i temps.

L'eina sistematitza la intervenció amb un circuit predefinit (enquestes de diagnòstic, cites i tràmits). Amb l'automatització de processos, augmenta l'optimització dels recursos que permet ampliar l'abast a més llars vulnerables. A més, La Meva Energia actua com observatori socio-climàtic a través de l'ús d'IA i Big Data per a la detecció precoç i prevenció en població de risc (ex. avisos d'onades de calor a través del Pla Meteoalerta).

Necessitat a la que respon

El projecte dona resposta a la pobresa energètica, reconegut com un problema particularment rellevant en els països del sud d'Europa. Es tracta d'un fenomen que, a escala territorial, afecta entre el 5% i el 15% de les llars a Catalunya que experimenten condicions simptomàtiques de pobresa energètica, el que equival a entre mig milió i un milió de persones afectades.

Les seves causes principals són el baix nivell d'ingressos de la llar, la mala qualitat energètica dels habitatges i els preus elevats de l'energia. A més, el canvi climàtic n'agreuja la situació, amb episodis d'onades de calor i fred cada vegada més extrems que impacten especialment als col·lectius més vulnerables: persones grans, famílies monoparentals, persones amb discapacitat i llars amb infants.

Tot i que a Catalunya existeixen més de 90 PAE, els seus professionals dediquen fins a 3 vegades més temps a tasques de gestió documental i administrativa que a l'atenció directa a les persones. Aquesta ineficiència limita l'abast del servei i n'impedeix el creixement.

La Meva Energia neix per digitalitzar i automatitzar aquests processos, alliberant els professionals per atendre més persones, i oferint a la ciutadania un espai propi i transparent de gestió dels seus drets energètics.

Principals objectius assolits

La Meva Energia ha assolit els seus principals objectius de digitalització i millora dels PAE de Catalunya. L'eina ha permès unificar en una única plataforma tots els processos d'atenció: des de l'acollida i el diagnòstic de vulnerabilitat fins al seguiment de tràmits i la signatura digital de documents.

Un dels resultats més destacats és l'augment de l'eficiència dels professionals del servei: un mateix professional ara atén un 64% més de llars que abans, passant de 267 a 437 llars ateses anualment. Des del 2018 fins al maig de 2022, el servei PAE ha atès 40.661 llars diferents, equivalent a 156.479 persones.

En línia amb l'objectiu d'empoderar a la ciutadania, La Meva Energia s'ha consolidat com un espai transparent d'accés directe on les persones gestionen de forma autònoma tràmits, cites i documentació. Això transforma la relació amb l'administració i fomenta la prevenció mitjançant notificacions proactives i allibera els professionals de tasques repetitives, que els permet dedicar més temps a l'atenció personalitzada. Hem aconseguit, a més, establir un sistema de seguiment d'expedients que facilita la coordinació i impulsa la interoperabilitat del model de serveis socials.

Per altra banda, l'ús de la tecnologia ha permès generar un sistema que analitza dades per l'avaluació de riscos de vulnerabilitat i la facilitació de la planificació de polítiques preventives, consolidant-se com un observatori socio-climàtic.

Principals resultats obtinguts

- Resultats quantitatius
  - Volum d'impacte: des del 2018-2022 el servei ha atès 40.661 llars diferents (unes 156.479 persones), unes dades que demostra la capacitat i escalabilitat del sistema.
  - Increment de la capacitat: l'optimització ha permès un augment de la capacitat d'atenció del 64%, cosa que permet a un professional passar d'atendre 267 llars anuals a 437.
  - Aquest any 2025, s'ha atès un total de 32.069 persones i més de 16.000 llars.
  - Transició digital: s'ha consolidat un canvi de model 100% presencial a un 76% d'intervenció telemàtica, evidenciant l'adaptació ciutadana als canals digitals i ampliant significativament l'abast del servei sense incrementar els recursos humans.
- Resultats qualitatius
  - Autogestió ciutadana: a través del desenvolupament d'una Aplicació Web Progressiva (PWA), la ciutadania pot gestionar de manera autònoma els seus tràmits, trencant l'exclusivitat professional de les antigues eines.
  - Automatització i prevenció proactiva: el sistema elimina tasques administratives repetitives i utilitza notificacions automatitzades (IA i Big Data) per enviar alertes preventives a col·lectius de risc.
  - Interoperabilitat: el desenvolupament d'una Open API facilita compartir dades estructurades i anònimes per a la recerca i planificació de polítiques.

Abast de l'experiència

L'abast d'aquesta eina tecnològica destaca per la seva transversalitat i capacitat d'integració a gran escala.

La Meva Energia supera els programes clàssics en oferir un espai privat i d'autogestió, accessible i sense necessitat d'instal·lació prèvia. L'eina integra funcionalitats innovadores en el sector com l'autoregistre, enquestes de diagnòstic, gestió documental o cita prèvia. A més, incorpora també un assistent virtual i un sistema intel·ligent de notificacions (com onades de calor o renovació del Bo Social).

Aquest producte ajuda al fet que els Punts d'Assessorament passin a ser més digitals, passant d'un 100% de presencialitat a un 76% d'intervenció telemàtica. I el més important, està dissenyat per beneficiar l'abast del servei: més de 40.000 llars en situació de vulnerabilitat.

Persones implicades en l'experiència:

Treballadores: 45

Ateses: 32.069



Principals factors clau d'èxit

Els principals factors de l'èxit de La Meva Energia es troben en la combinació de la capacitat social i innovació tecnològica.

- Coneixement i visió integral: La gestió del contracte públic per part d'ABD, amb Ecoserveis, del servei de detecció i reducció de la pobresa energètica i la millora de l'eficiència ha permès un nivell de coneixement de la realitat per poder dissenyar una eina que supera l'enfocament correctiu (com el pagament de deutes) per implementar una estratègia preventiva.
- Transformació cap a l'apoderament: el projecte incorpora un canvi de paradigma perquè
- situa a la persona al centre de la intervenció. L'espai personalitzat basat en tecnologia PWA permet a la persona

usuària controlar els seus propis tràmits i documentació. Aquest accés directe i transparent millora significativament l'adherència al servei i fomenta l'autonomia personal. A més, d'aquesta manera s'agilitzen els tràmits i s'optimitza la feina dels professionals del servei.

- Sistema de seguiment: l'eina permetrà a l'equip de coordinació disposar d'una visió global del funcionament del servei actualitzada en temps real. Tota la informació de les intervencions registrada a l'aplicatiu serà accessible per part de la Coordinació i es podran treballar amb Wide Stage, i així garantir informes de seguiment molt acurats per territoris, segmentació de perfils, etc. Això permetrà l'obtenció ràpida de dades en cada moment referents a tots els àmbits de la intervenció.

Dificultats i reptes superats

El desenvolupament de La Meva Energia ha hagut de superar diversos obstacles.

Un d'ells va ser superar la bretxa digital. El repte principal era digitalitzar l'atenció a persones usuàries tenint en compte que no totes tenen accés a dispositius mòbils d'última generació. Per aquesta raó es va evitar crear una aplicació convencional que necessités ser descarregada o instal·lada i es va optar per una Aplicació Web Progressiva (PWA), accessible des del navegador. Per a les persones sense accés a internet, s'ha implementat una comunicació via SMS, incloent-hi totes les notificacions.

La sincronització de la informació amb els programes de l'Administració va suposar també un repte. Davant això, l'aplicació està preparada perquè el sistema SIAS pugui sincronitzar la informació dels expedients derivats de Serveis Socials a l'aplicatiu. Mitjançant aquesta integració, els treballadors de Serveis Socials poden derivar expedients al servei PAE. Per tant, l'aplicatiu és flexible per adaptar-se amb altres integracions. Alguns exemples podrien ser HÈSTIA o el programa SAD. Per altra banda, l'open API permetrà que qualsevol altre agent amb els permisos requerits es pugui descarregar les dades de forma estructurada i així poder-ne fer una explotació paral·lela en funció dels seus objectius.

Elements innovadors que aporta la iniciativa

Un dels elements més innovadors que aporta La Meva Energia és el canvi de model que suposa, apostant per un model d'apoderament, proactiu i basat en dades.

A diferència dels programes tradicionals (d'ús exclusiu per a professionals), s'ha creat un espai digital obert i accessible per a la ciutadania en situació de vulnerabilitat. Com que no requereix cap instal·lació, La Meva Energia supera les barreres digitals i converteix a la persona usuària en el protagonista, poden autogestionar els seus tràmits.

L'aplicatiu també incorpora l'element innovador d'anticipar-se a les necessitats emetent alertes i avisos davant situacions com ones de calor o recordatoris per a la renovació de bons socials abans que caduquin. També supera els obstacles burocràtics en oferir un espai de transparència i de tràmits segurs per a la persona usuària, per exemple, mitjançant la incorporació de la signatura electrònica.

Finalment, La Meva Energia va més enllà de l'expedient individual, funcionant com un observatori social i climàtic. A partir de les dades anònimes i estructurades que es tenen a l'aplicatiu, es pot extreure quins són els serveis més sol·licitats tenint en compte, per exemple: el territori, l'Índex de Renda Familiar, l'estat de les finques, l'any de construcció d'aquestes, la situació familiar i laboral de les persones usuàries o el seu gènere. Es crea així un fons de dades i coneixement a l'abast dels diferents serveis municipals per al disseny de futures polítiques públiques basades en l'evidència.

Principals factors que permeten la transferència i replicabilitat:

La innovació i la recerca han d'anar orientades no només a solucionar els problemes immediats que ha d'afrontar el Sistema català de serveis socials, sinó que han d'afrontar els reptes socials que tindrem com a societat i que compartirem amb les societats occidentals europees. En aquest sentit, proposem l'impuls d'aquesta iniciativa d'innovació social a través de tecnologies avançades en l'atenció a les persones que sigui replicable i adaptable als diferents ens locals que implementen serveis de prevenció i lluita contra la pobresa energètica.

El disseny i funcionament dels Punts d'Assessorament Energètic (PAE) són altament equiparables a molts municipis de Catalunya, raó per la qual tota la lògica de La Meva Energia és exportable a altres administracions que vulguin digitalitzar els seus serveis.

L'aplicatiu està plantejat de tal manera que el sistema SIAS pugui sincronitzar la informació dels expedients derivats de Serveis Socials. Mitjançant aquesta integració, els treballadors de Serveis Socials poden derivar expedients al servei PAE. Per tant, l'aplicatiu és flexible per adaptar-se amb altres integracions.