

Obtenció del consentiment per l'hiperautomatització d'expedients de pobresa energètica

La Diputació de Barcelona té com a objectiu estendre als municipis de la província que utilitzen el sistema SeTDIBA el sistema d'automatització d'informes de pobresa energètica, basant-se en el servei d'emissió d'informes que va ser desenvolupat inicialment per l'AOC. Un aspecte clau d'aquesta implementació ha estat resoldre la base jurídica per a la consulta de dades, l'obtenció del consentiment del ciutadà. Aquest pas és essencial per permetre una actuació administrativa proactiva que compleixi amb les recents exigències legals, les quals requereixen un consentiment explícit i específic per a la prestació de serveis socials personalitzats.

1. Introducció

1.1. Objectiu de la PdC

L'objectiu d'aquesta prova de concepte és posar en marxa el pilot de l'AOC per als municipis de SeTDIBA i obtenir el consentiment, de les persones beneficiàries, per poder utilitzar el servei d'hiperautomatització de l'AOC. L'hiperautomatització dels expedients de pobresa energètica, consisteix en automatitzar la consulta de les dades necessàries en diferents administracions públiques, amb la informació provinent de les comercialitzadores de subministraments bàsics, per generar informes de risc i crear els expedients corresponents.

1.2. Context i justificació

El context i la justificació de l'hiperautomatització d'aquesta prova de concepte es fonamenten en la necessitat de resoldre les deficiències actuals d'aquest procediment administratiu. La gestió actual dels expedients de pobresa energètica es caracteritza per:

- Alta càrrega de treball manual: Genera un volum elevat de feines repetitives i rutinàries per als tècnics de serveis socials.
- Gestió de dades massives: El procés depèn de la recepció i el tractament de fitxers provinents de múltiples empreses comercialitzadores de subministraments bàsics.
- Col·laboració institucional: El projecte s'emmarca en una col·laboració amb el Consorci AOC, que ja ha liderat un pilot previ, i busca implantar la solució en els ens locals que utilitzen el sistema SeTDIBA.

La implementació d'aquest sistema d'automatització es justifica pels següents motius:

- Barreres per a la ciutadania vulnerable: Les persones en risc d'exclusió social han d'aportar una gran quantitat de documentació, a la qual sovint no tenen facilitat d'accés a través dels canals digitals o administratius habituals.
- Optimització de recursos públics: Actualment, aquests expedients consumeixen un gran nombre de recursos humans i administratius que podrien ser utilitzats en tasques de major valor afegit i atenció directa.
- Complexitat del procediment: La tramitació requereix manejar informació de diverses fonts, cosa que augmenta la dificultat tant per als empleats públics com per als sol·licitants.
- Agilitat i Transparència: L'ús de tecnologies de RPA (Automatització Robòtica de Processos) permet generar informes de risc de forma proactiva, millorant la valoració de la seu electrònica.

En resum, la PoC es justifica com una eina per transformar un procés lent i feixuc en un servei àgil que protegeixi millor les persones vulnerables, eliminant la càrrega burocràtica tant per a l'administració com per al ciutadà.

1.3. Abast de la prova de concepte

Aquesta prova de concepte pretén resoldre la realització de l'expedient de pobresa energètica d'una manera totalment automatitzada, des de la recepció del fitxer per part de les comercialitzadores. Per tant, l'abast comprèn el procés complet de realització de l'expedient.

Els ajuntaments col·laboradors:

- Ajuntament del Papiol
- Ajuntament de Subirats
- Ajuntament del Pont de Vilomara i Rocafort
- Ajuntament de Balsareny

2. Descripció del problema

2.1. Problema a resoldre

Aquest procés busca resoldre i optimitzar diversos aspectes crítics de la gestió pública local:

- Reducció de tasques repetitives: Actualment, la gestió d'aquests expedients genera un alt volum de feina manual i rutinària per als tècnics de serveis socials. L'automatització permet reduir la càrrega de treball en tasques de poc valor afegit, permetent que el personal es dediqui a activitats més complexes que requereixin el criteri humà.

- Facilitació per a la ciutadania vulnerable: Les persones en risc d'exclusió social sovint tenen dificultats per accedir i aportar l'alt volum de documentació requerida a través dels canals habituals. El sistema simplifica aquest tràmit en obtenir la informació de manera proactiva, millorant l'agilitat en la realització dels tràmits electrònics.
- Eficiència administrativa: Mitjançant l'ús de tecnologies de RPA (Automatització Robòtica de Processos), s'optimitzen els recursos administratius i humans necessaris per a la tramitació massiva de dades.
- Interoperabilitat de dades: La implementació requereix la coordinació amb els serveis de Via Oberta per a l'intercanvi de dades entre administracions.

En resum, el propòsit és transformar un procediment administratiu lent i feixuc en un servei àgil, transparent i proactiu que protegeixi millor les persones en situació de risc d'exclusió.

2.3. Serveis afectats

Serveis socials dels ajuntaments.

Serveis VIA Oberta de l'AOC.

Serveis jurídics. Secretaria i organització.

2.4. Beneficis esperats de la solució

- Pel ciutadà

Facilitació per a la ciutadania vulnerable.

S'agilitza el procés per a la ciutadania de forma dràstica. Passem d'un procediment que requereix comparèixer presencialment a l'Ajuntament, i el converteix en un procediment íntegrament digital.

- Pel personal de l'administració

Eficiència administrativa. Reducció de tasques repetitives.

Per a la treballadora pública, aquesta prova pilot resol una tasca de provisió de la informació, passant d'uns dies, a solament uns minuts. Les consultes a Via Oberta són automàtiques, i l'obtenció del consentiment és íntegrament digital si així ho desitja l'interessat/da.

- Altres possibles beneficis i/o beneficiaris

Interoperabilitat de dades.

Foment i millora de l'administració electrònica.

3. Escenari de la prova de concepte

3.1. Requisits Funcionals / No Funcionals

Funcionals:

- Robotització de la generació de l'informe de pobresa energètica.
- Agilització del procés de recollida de consentiment dels interessats.

No funcionals:

- Capacitat per gestionar concurrència elevada de processos.
- Compliment de normativa en matèria de protecció de dades i seguretat.
- Universalitat dels canals i solucions emprades.

3.2. Recursos necessaris (humans, tècnics, financers)

Humans:

- Programadors sènior per RPA i plataforma d'interacció via WhatsApp.
- Consultors de negoci per disseny de les robotitzacions, integracions amb sistemes AOC/DIBA i interaccions entre les plataformes emprades.

Tècnics:

- Plataforma RPA (AgilePoint).
- Plataforma de robotització de comunicacions via WhatsApp (Messagebird).
- Màquina virtual per components de signatura electrònica (proporcionada per la AOC).

Financers:

- Desenvolupament prova de concepte 11.737 €
- Comunicacions via WhatsApp: 10 cèntims d'euro per usuari contactat.

3.3. Ajuntaments i/o organismes col·laboradors a la PdC (funcions i contactes)

Els ajuntaments col·laboradors:

- Ajuntament del Papiol
- Ajuntament de Subirats
- Ajuntament del Pont de Vilomara i Rocafort
- Ajuntament de Balsareny

Els partners col·laboradors:

- BPM Consultors. Jordi Burgas.
- Videoatención. Kenneth Peiruza i Letizia Benítez.

4. Metodologia

4.1. Enfocament General (e.g., supervisat, no supervisat)

En tractar-se d'una prova de concepte basada en l'experiència prèvia del pilot de robotització de l'informe de pobresa energètica del consorci AOC, i no aplicar intel·ligència artificial, l'enfocament és d'una implementació amb supervisió inicial per validació del seu correcte funcionament. Les plataformes emprades posen a l'abast del personal de DIBA les dades necessàries per la seva validació.

4.2. Eines i tecnologies utilitzades

- Robotització de la generació de l'informe: AgilePoint amb processos desenvolupats a mida en LowCode.
- Robotització de la comunicació (recollida del consentiment): MessageBird amb processos desenvolupats a mida en LowCode.
- APIs personalitzades d'integració dels diferents serveis.
- Signatura electrònica: microservei desenvolupat en Golang. (Solució propietària de Videoatención)

4.3. Procés de desenvolupament i proves

El desenvolupament segueix una metodologia àgil (Scrum). Moltes proves han estat manuals donada la complexitat d'integrar sistemes de testing amb plataformes lowcode així com la interacció automatitzada amb WhatsApp.

Els ajuntaments col·laboradors no duren a terme proves d'aquesta PoC, sinó un procés de supervisió posterior, ja que els ajuntaments no tenen una visibilitat completa del procés intern. Per a la supervisió, existeix un procés de monitoratge i alertes que avisa quan ha fallat algun dels expedients.

5. Implementació

5.1. Descripció de la solució proposta

Solució integral de robotització de la generació de l'informe i obtenció del consentiment via WhatsApp.

Integració de **3 sistemes** independents amb serveis AOC:

- Plataforma d'automatització de processos AgilePoint
- Plataforma d'automatització de comunicacions Messagebird

- Component d'identificació i signatura electrònica ca-proxy-ng

5.2. Arquitectura del sistema

5.2.1. El sistema:

- Orquestra el procés mitjançant AgilePoint NX v8.
- Consumeix serveis de Via Oberta (AOC) per obtenir dades socioeconòmiques.
- Calcula i genera informes amb les dades obtingudes.
- Emmagatzema tota la documentació a SharePoint Online.
- Funciona sobre un entorn virtualitzat a Azure amb Windows Server 2016 + SQL Server Standard Edition.

5.2.2. Arquitectura lògica:

La solució es divideix en quatre capes principals:

1. Capa de Processos i Orquestració

- AgilePoint NX v8
- Disseny i execució dels workflows del pilot
- Integració amb serveis externs via connectors HTTP

Responsabilitats:

- Guiar el tècnic en cada pas del procediment
- Orquestrar consultes a serveis AOC
- Orquestrar fluxos de consentiment via Whatsapp.
- Gestionar estats, decisions i branques del procés
- Invocar generació de documents i persistència

2. Capa d'Integració amb serveis externs (Via Oberta — AOC)

El sistema interactua amb els serveis:

- Padró municipal
- Dades Interessats del gestor d'expedients.

Mitjançant:

- API SOAP/REST segons servei (Via Oberta manté mixt)
- Autenticació per certificat digital

Responsabilitats:

- Recuperar informació fiable i actualitzada
- Garantir traçabilitat i registre de consultes
- Gestionar errors i reintents

3. Capa de Dades i Persistència

Inclou:

- SQL Server Standard Edition

- Hosted al mateix servidor Windows virtual
- Emmagatzema instàncies de procés, variables, logs i configuracions d'AgilePoint
- SharePoint Online
 - Repositori documental
 - Carpetes per expedient / unitat familiar
 - Control de versions
 - Integració directa amb AgilePoint via connector

Responsabilitats:

- Persistència estructurada (SQL)
- Persistència documental (SharePoint)
- Accés segur via Microsoft 365

4. Capa de Presentació

Inclou:

- Formularis d'AgilePoint NX (web, responsius)
- Accés amb credencials corporatives
- Interacció simple per als tècnics

Responsabilitats:

- Introducció de dades de família
- Validació manual de resultats
- Visualització i descàrrega d'informes
- Seguiment de l'estat del cas

5.2.3. Arquitectura física / desplegament

Entorn Cloud Azure:

Servidor Virtual Windows Server 2016 Datacenter

- Hosting d'AgilePoint NX v8
- Hosting del SQL Server Standard
- Exposat via HTTPS
- Integració amb Azure AD per autenticació d'usuaris (opcional segons config.)

SharePoint Online (Microsoft 365)

- Espai d'un site dedicat
- Emmagatzematge de documents generats pel procés
- Integració per API amb AgilePoint

Connexió amb Via Oberta (AOC)

- Sortint (outbound) via HTTPS
- Certificat electrònic municipal instal·lat al servidor

- Firewall obert únicament a endpoints oficials AOC
- Traçabilitat garantida pel mateix AOC

6. Flux de dades i algorismes utilitzats

6.1. Recol·lecció de dades

No és necessari recopilar dades per a l'entrenament del model.

6.2. Preprocessament de dades

Queda fora de l'abast d'aquesta PoC, ja que està enfocada exclusivament a l'obtenció del consentiment per utilitzar el Servei AOC (Emissió informe IRER).

6.3. Algorismes Utilitzats

No s'han emprat algorismes.

6.4. Flux de processament

6.4.1 Flux de processament Obtenció del consentiment

El procés incorpora un mecanisme d'automatització que permet comunicar-se amb el ciutadà de manera ràpida i eficient, prioritzant els canals digitals sempre que sigui possible i garantint en tot moment el compliment normatiu en matèria de protecció de dades i drets digitals.

1. Localització d'un canal de comunicació digital:

Quan s'inicia un expedient, el sistema consulta la base de dades municipal d'interessats amb l'objectiu de localitzar un número de telèfon mòbil associat a la persona titular. Aquest pas és fonamental, ja que permet determinar si es pot establir una comunicació directa i immediata a través de WhatsApp, que és el canal preferent del pilot.

- Si es localitza un número de mòbil, el procés continua amb la validació de la informació de residència.
- Si no es troba cap telèfon, el flux deriva automàticament cap al circuit no digital (correu postal).

2. Validació de residència i convivents via AOC – Via Oberta

Quan es disposa d'un número de mòbil, el sistema realitza una sèrie de comprovacions automàtiques mitjançant la plataforma Via Oberta del Consorci AOC:

- Verificació de residència al municipi: El sistema comprova que la persona es troba empadronada al municipi. Només si aquesta validació és positiva es continua amb la fase digital.
- Obtenció de convivents: En cas de confirmar la residència, el sistema consulta si hi ha altres convivents al mateix domicili. Aquesta informació és necessària per poder preparar la 'declaració responsable', un document obligatori quan existeixen diversos membres a la unitat de convivència.

3. Inici de la conversa digital amb el ciutadà (WhatsApp)

Amb la informació verificada, el sistema inicia automàticament una conversa via WhatsApp amb el ciutadà. L'objectiu d'aquest primer contacte és doble:

- Comprovar si el ciutadà accepta ser atès digitalment:
El ciutadà ha de confirmar que vol utilitzar WhatsApp com a canal de comunicació amb l'administració.
- Sol·licitar permís per desar el telèfon com a canal de contacte per a futures comunicacions: Aquesta informació és essencial per millorar l'eficiència en expedients posteriors.
- Només si el ciutadà dona el seu consentiment es pot continuar el procediment digital.

4. Gestió del consentiment per consultes Via Oberta

Un cop acceptada la interacció digital, el sistema sol·licita formalment el consentiment necessari per poder realitzar consultes a Via Oberta.

Aquest consentiment és imprescindible per:

- Consultar dades socioeconòmiques.
- Validar situació laboral i prestacions.
- Consultar dependència o discapacitat, segons correspongui.

El consentiment es recull directament a través de la conversa de WhatsApp i queda registrat al sistema d'expedients de l'eina proveïdora (Consultors BPM).

5. Signatura de la Declaració Responsable (si hi ha més d'un convivent)

En els casos on Via Oberta ha detectat més d'un convivent, el procés incorpora automàticament un pas addicional: la tramitació de la signatura de la declaració responsable.

Aquesta declaració confirma:

- La composició de la unitat de convivència.
- L'autorització de tots els membres majors d'edat perquè l'Ajuntament realitzi les consultes corresponents.

El sistema inicia i gestiona aquest procés de signatura de manera digital mitjançant idCat Mòbil quan hi ha consentiment via WhatsApp.

6. Circuit alternatiu: gestió per correu postal

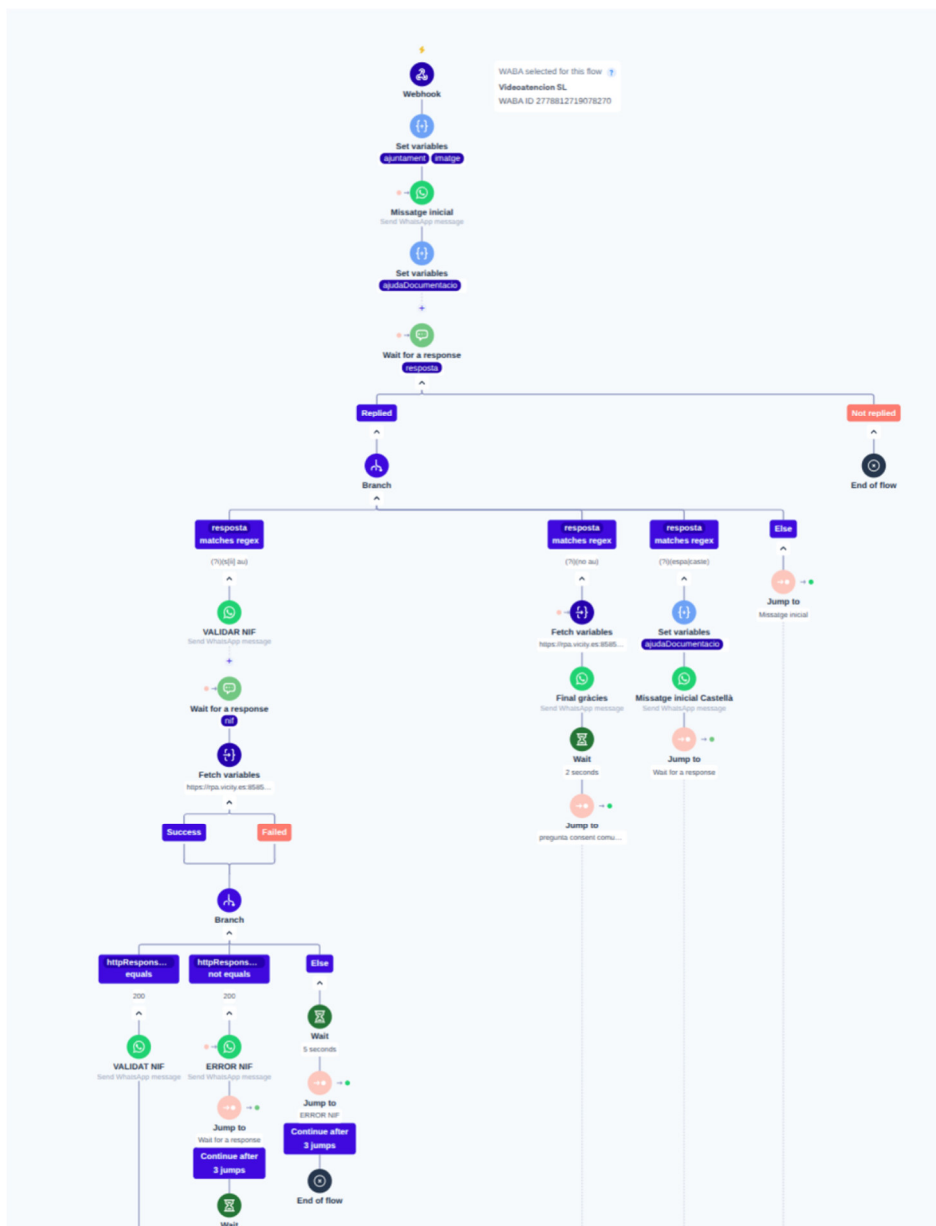
Si en qualsevol moment del procés digital es produeix alguna de les situacions següents:

- No es troba un número de mòbil a la base de dades.
- El ciutadà rebutja la comunicació via WhatsApp.
- El ciutadà no dona consentiment per a la via digital.

L'expedient es deriva automàticament al circuit presencial/postal.

En aquest cas, el sistema:

- Genera les cartes de notificació amb tota la informació necessària.
- Inclou un codi QR que permet al ciutadà respondre de manera àgil i retornar el consentiment o la documentació requerida.
- El tècnic continua el procediment un cop rebuda la resposta.



7. Resultats

7.1. Resultats Obtinguts

Àmbit organitzatiu

A nivell organitzatiu, aquesta prova de concepte ha representat un repte i alhora una gran oportunitat. La col·laboració amb diversos departaments de la Diputació de Barcelona ha permès obtenir resultats més amplis i representatius, tot i que ha requerit un esforç important per trobar posicions compartides que fessin possible avançar de manera coordinada.

A més, la participació del sector privat ha aportat un valor afegit rellevant. Les petites i mitjanes empreses implicades en el disseny i desenvolupament de l'eina han contribuït des d'una perspectiva ètica i responsable, allunyada d'interessos mercantilistes i alineada amb la necessitat pública d'oferir un servei de qualitat a la ciutadania.

Àmbit procedimental

En l'àmbit procedimental, els resultats són especialment significatius. D'una banda, gràcies al treball de l'AOC i a la configuració del flux d'automatització desenvolupat per Consultors BPM, s'ha aconseguit generar un informe de pobresa energètica en qüestió de minuts.

D'altra banda, un dels resultats més destacats d'aquesta prova de concepte ha estat la definició d'un flux per recollir el consentiment mitjançant una plataforma de missatgeria instantània —en aquest cas, WhatsApp—, fet possible també gràcies a la col·laboració publico privada. Aquest avenç obre la porta a nous models de relació amb la ciutadania més àgils i accessibles.

Àmbit operacional

Finalment, en l'àmbit operacional, els resultats es començaran a observar amb l'Ajuntament pilot que ha iniciat aquesta fase en el tram final de la prova. Els resultats esperats se centren principalment en l'obtenció i gestió del consentiment, un element que, gràcies al nou flux, es preveu que s'agilitzi de manera notable i contribueixi a millorar l'eficiència del procediment.

7.2. Mètriques d'avaluació

- Temps mitjà des d'un avis de notificació fins l'obtenció de l'informe.
- Reducció de temps de generació amb consentiment via WhatsApp vs carta amb QR.

- Reducció de temps de generació amb consentiment via WhatsApp vs presencial.
- Increment del percentatge d'informes generats en comparació amb la PoC sense robotització de recollida del consentiment.
- % de població amb telèfon conegut per iniciar el procés de recollida de consentiment via WhatsApp.
- % de resposta de la població contactada via WhatsApp.
- Velocitat de resposta de la població contactada via WhatsApp.
- Volum de ciutadans preregistrats per rebre comunicacions proactives d'ajuts socials.

7.3. Comparació amb Objectius Inicials

La prova de concepte es va iniciar amb la voluntat de validar la viabilitat d'un model d'automatització capaç d'agilitzar la detecció i la gestió de situacions de pobresa energètica, tot integrant-hi la col·laboració interdepartamental i la participació del sector privat. En aquest sentit, els resultats obtinguts s'alineen de manera clara amb els objectius plantejats. La coordinació entre diferents departaments de la Diputació de Barcelona ha permès ampliar la mirada i enriquir el projecte, confirmant que el treball transversal és possible i aporta valor, malgrat els reptes inherents a la cerca de consensos. Igualment, la implicació de petites i mitjanes empreses ha demostrat que la col·laboració publico privada pot desenvolupar-se des d'una perspectiva ètica i orientada al servei públic, tal com es pretenia des de l'inici.

Pel que fa a la simplificació i millora dels processos, l'objectiu de reduir temps i complexitat s'ha assolit amb escreix. La generació d'un informe de pobresa energètica en qüestió de minuts i la definició d'un flux de recollida del consentiment a través de missatgeria instantània representen avenços que superen les expectatives inicials i obren noves possibilitats d'eficiència i proximitat amb la ciutadania. Finalment, la fase pilot amb l'Ajuntament participant ha permès començar a validar el funcionament real del model, confirmant que la gestió del consentiment —una de les fites clau del projecte— es pot agilitzar de manera substancial.

En conjunt, la comparació entre els objectius inicials i els resultats assolits mostra un grau d'acompliment molt elevat i confirma que el model proposat és viable, escalable i capaç d'aportar millores tangibles tant en la gestió interna com en l'atenció a la ciutadania.

8. Seguretat i privacitat de les dades. Avaluació de riscos.

Les plataformes emprades són dins de la Unió Europea, amb certificacions ENS o equivalents.

Les comunicacions via WhatsApp són xifrades d'extrem a extrem, i tenen degudament registrat a la UE l'ús i finalitats de les dades que recullen: remitent, destinatari, dia i hora del missatge, tipus de missatge (text, imatge, etc...). La comunicació és totalment privada, i WhatsApp no pot saber el contingut de la mateixa.

Donat que WhatsApp replica temporalment els missatges globalment per garantir el lliurament a l'usuari estigui on estigui, tot el procés d'interacció a través de WhatsApp es regeix per la no transmissió de cap dada considerable personal, tot i el xifrat d'extrem a extrem implementat.

El disseny de totes les solucions i integracions s'ha basat sempre en la filosofia de seguretat per defecte i un criteri de minimització de dades.

Determinats processos es realitzen completament fora de WhatsApp, com ara la signatura electrònica de documents, i tota la consulta de dades i generació dels informes són consultes a serveis de Via Oberta de l'AOC; executades des de l'instància d'AgilePoint del consorci AOC.

9. Anàlisi i Discussió

9.1. Lliçons Apreses

En primer lloc, la data de presentació del projecte va resultar massa prematura. Tot i que la decisió d'iniciar-lo al febrer responia a la voluntat d'avançar amb celeritat, amb el temps s'ha evidenciat que la complexitat tècnica i organitzativa del projecte era superior a la prevista inicialment. Això ens porta a considerar que hauria estat més adient implicar els ajuntaments en una fase posterior, un cop els fonaments tècnics haguessin estat prou consolidats.

Aquest tipus de proves de concepte haurien de tenir una durada acotada, d'entre dos i tres mesos com a màxim, per tal de garantir que els resultats siguin visibles en un període raonable. L'obtenció de resultats en un termini curt és essencial per afavorir la confiança i la implicació dels ajuntaments participants, especialment dels de menor dimensió. Els municipis petits no disposen de recursos humans ni tècnics suficients per mantenir-se implicats durant períodes llargs sense evidències tangibles de progrés. Aquest és, per tant, un punt de millora substancial de cara a futures proves pilot o iniciatives similars.

9.2. Limitacions de la PdC

Un aspecte rellevant és la gestió de les altes de servei de Via Oberta, que ha suposat una càrrega de treball molt considerable. Aquesta part del procés és clau per al desplegament efectiu del projecte i, per extensió, per a la consolidació de la implantació de l'administració

electrònica i la interoperabilitat en l'àmbit local. Per aquest motiu, considerem necessari sol·licitar a la institució corresponent que destini més esforços i recursos a aquesta tasca, ja que és un element fonamental per garantir l'èxit de projectes com aquest.

Cal revisar el procediment actual de petició de serveis de Via Oberta. L'experiència demostra que la càrrega burocràtica que recau sobre els ajuntaments és excessiva i genera confusió, especialment en municipis amb menys recursos.

10. Conclusions

10.1. Resum de troballes

1. **Millor planificació:** La prova de concepte es va presentar massa aviat, abans de consolidar els fonaments tècnics. En aquest cas calia més temps de preparació abans d'implicar els ajuntaments.
2. **Durada excessiva:** Les proves haurien de limitar-se a 2-3 mesos per garantir resultats visibles i mantenir la implicació, especialment dels municipis petits.
3. **Càrrega burocràtica:** El procediment d'altres a Via Oberta és complex i recau massa sobre els ajuntaments. Proposta: que la Diputació actuï com a interlocutor amb l'AOC per centralitzar la gestió.
4. **Col·laboració interadministrativa:** La col·laboració interadministrativa ha donat una visió àmplia de les diferents parts, aportant un gran valor al projecte.

10.2. Propers passos suggerits

L'AOC posarà en servei el pilot que van desenvolupar. Això significa que properament els Ajuntaments podran demanar aquest servei, i, per tant, això podria agilitzar la primera fase de robotització dels informes. L'altre part vol solucionar la orquestració dels serveis conjunts oferts per a la Diputació i per l'AOC.

11. Recomanacions per a futures Implementacions (**)

11.1. Requisits funcionals

De cara a una futura implementació, es recomana substituir la plataforma actual utilitzada per a la gestió de les comunicacions (MessageBird) per una de codi obert (com ara n8n) amb l'objectiu d'obtenir una major funcionalitat i reduir els costos.

11.2. Cos ètic i de serveis

En aquest apartat recollim els textos de les comunicacions amb els beneficiaris.

Text d'ofici

Benvolgut/uda senyor/a,

Recentment, NOM EMPRESA ens ha informat que no s'ha pagat el subministrament bàsic (llum, aigua o gas) del domicili situat al CARRER X, on consteu com a empadronat/ada. D'acord amb la normativa vigent¹, l'Ajuntament actuarà per protegir el dret d'accés de les persones als subministraments bàsics.

Per poder gestionar l'ajut que eviti el tall de subministrament i estalviar-vos la feina prèvia d'haver de demanar una sèrie de documents, l'Ajuntament accedirà a les dades següents per saber si la vostra unitat familiar es troba en risc de vulnerabilitat:

- *Residència, quantitat de persones que conviuen al domicili i dades de cada una (Padró municipal d'habitants)*
- *Prestacions públiques que rebeu (Agència Tributària)*
- *Prestacions per desocupació (INEM)*
- *Prestacions socials que rebeu (INSS)*
- *Grau de discapacitat (SISPAP)*
- *Grau de dependència (IMSERSO)*

Per informar de la possible situació de vulnerabilitat en què us trobeu a l'empresa subministradora, l'Ajuntament necessita que l'autoritzeu de manera expressa² a:

- *Consultar a l'Agència Tributària les dades de la vostra renda de l'any anterior, imprescindibles per elaborar l'informe de risc de vulnerabilitat.*
- *Traslladar aquest informe a l'empresa subministradora.*

En cas que us oposeu³ a que consultem automàticament les dades, cal que ens feu arribar el document que us adjuntem, o bé presencialment a l'Ajuntament, o bé mitjançant instància genèrica a la seu electrònica.

Recordeu que si us oposeu a que consultem automàticament les dades, caldrà que aporteu la documentació que acrediti que us trobeu en risc de vulnerabilitat.

Informació a la web

L'Ajuntament de XXX participa en un projecte pilot per automatitzar l'elaboració d'informes de pobresa energètica. Aquesta iniciativa facilita la detecció i l'acompanyament de situacions de vulnerabilitat energètica.

Recentment l'empresa de subministraments bàsics ha informat de l'impagament en un domicili on consteu com a empadronat.

Per gestionar aquest ajut, i amb la voluntat de facilitar-vos els millors serveis, l'Ajuntament accedirà automàticament a les dades que acreditin si us trobeu o no en situació de risc:

- *Residència, nombre i dades de convivents del domicili (Padró d'habitants)*
- *Prestacions públiques que es reben (Agència tributària)*
- *Percepció de prestació d'ajuts a l'atur (INEM)*
- *Prestacions socials que es reben (INSS)*
- *Grau de discapacitat (SISPAP)*
- *Grau de dependència (IMSERSO)*

L'ajuntament necessita la vostra autorització expressa per a consultar les dades de la renda de l'any anterior a l'Agència tributària, necessàries per elaborar l'informe de situació de risc i comunicar-les a l'empresa subministradora. Podeu fer-ho via WhatsApp o pels canals presencials alternatius.

Us voleu oposar a que consultem les dades automàticament?

En cas que us oposeu a que consultem les dades automàticament, podeu descarregar el següent formulari i presentar-lo, o bé presencialment a l'Ajuntament, o bé mitjançant instància genèrica a la seu electrònica.

Formulari per oposar-se a la consulta de dades de forma automàtica

Enllaç a la seu electrònica: XXXX

Recordeu que si teniu dubtes o problemes en la tramitació electrònica podeu trucar al servei Fem- ho fàcil:

Horari:

Telèfon

Correu electrònic:

Fem una gestió responsable de les vostres dades

Us informem que les vostres dades seran tractades per a la tramitació relacionada amb serveis socials de l'Ajuntament. El responsable del tractament és l'Ajuntament de XXXXXX. Les vostres dades seran cedides a la Diputació de Barcelona, que actuarà com a encarregada del tractament per a la prestació d'aquest servei. És a dir, la Diputació de Barcelona per poder prestar aquest servei a l'Ajuntament, gestionarà aquestes dades. Un cop realitzat el servei, les dades seran conservades per obligació legal com a part del procediment administratiu.

Per a més informació consulteu la nostra política de privacitat. [enllaçar]

Podeu exercir els drets d'accés, rectificació, supressió i la resta dels vostres drets mitjançant la remissió d'un escrit dirigit al Delegat de Protecció de Dades, o bé per mitjans electrònics XXXXXX o bé presencialment o per correu convencional a l'adreça següent: XXXXXX.

Textos de comunicacions a WhatsApp

Hola,

Des de l'Ajuntament de El Papiol volem determinar si opteu a un ajut per les despeses d'aigua, llum o gas.

Autoritzeu l'Ajuntament a la consulta de les dades de l'Agència tributària per a que puguem elaborar l'estudi de la situació de risc i a comunicar-les a l'empresa subministradora?

Trobareu el detall de la informació que consultarem a: <https://www.google.es/>

Diputació de Barcelona

- SÍ AUTORITZO*
- NO AUTORITZO*
- ESPAÑOL*

Hem de verificar la vostra identitat.

*Si us plau, introduïu els últims 4 dígits i la lletra del vostre DNI o NIE, per exemple:
1234A*

Gràcies, hem pogut validar la vostra identitat.

Voleu que ens continuem comunicant via WhatsApp?

(Recordeu que també hi ha els altres canals legalment establerts.)

→ Sí

→ No

Aquest estudi requereix la consulta de la situació de tots els majors de 16 anys que viuen al mateix domicili.

Accediu a aquest enllaç per signar la vostra declaració responsable, conforme tots els convivents autoritzen la consulta de les seves dades:

<https://rpa.vicity.es:5757/Index?processId=AA78000D3ADA3D4D111100D5A4FF6691&numDocumento=47677921W&entitat=P0815700J>

Si no teniu certificat ni IdCAT Mòbil, podeu obtenir-ne un a

<https://idcatmobil.cat>

Moltes gràcies!

12. Referències (Si aplica)

12.1. Bibliografia i recursos consultats

Llei 24/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit d'habitatge i la pobresa energètica.

Llei 12/2007, d'onze d'octubre, de serveis socials.

Informe sobre el consentiment de la persona afectada (AOC)

Proposició de llei de modificació de la llei 26/2010, de 3 d'agost en relació amb el dret a una atenció adequada i una bona administració - Modificació de l'article 31 als efectes d'afegir uns nous epígrafs onzè i dotzè i l'addició d'un article 40 bis. Serveis proactius i personalitzats.

Informe sobre el projecte per automatitzar els informes de pobresa energètica impulsat per la Diputació de Barcelona escrit per Agustí Cerrillo.

12.2. Documentació addicional

Documentació prèvia

1. Acceptació formal del pilot: Tramesa que s'ha d'enviar per EACAT, signat, i a l'atenció del Gabinet d'Innovació, Integritat i Transformació Digital Local. [Documents aquí](#)
2. Aprovació decret sol·licitud Via Oberta: Document adjunt en [aquest enllaç](#) que s'haurà de modificar amb les dades de cada ens local, signar-lo i enviar-lo a l'equip SeTDIBA.
3. Adhesió conveni AEAT: Cal adherir-se al conveni per poder consumir dades tributàries per finalitats no tributàries (com ara prestacions i/o ajuts socials, entre altres...).
4. Enviar l'aprovació decret conveni AEAT: Adherir-se al conveni enviant la documentació a la seu electrònica de l'AEAT a [aquest enllaç](#).

Requisits tècnics

1. Certificat Dispositiu d'Aplicació (CDA): Certificat que serveix per invocar les consultes a Via Oberta i per signar electrònicament la documentació.
2. Segell electrònic de nivell mig: Cedit en exclusivitat, que pot ser el que ja teniu o, per més seguretat, un de nou.
3. Alta servei Vàlid (AOC): Aquest servei ens permet verificar la identitat del signant i de la seva unitat familiar. En [aquest enllaç](#) trobaràs com fer-ho.

Sol·licitud serveis de dades

1. Serveis de dades de Via Oberta: Per procedir a la sol·licitud dels serveis de Via Oberta i el seu consum de dades, t'expliquem com fer-ho de forma àgil en [aquest enllaç](#).

*** *Alta serveis meta* ***

13. Annexos (Si aplica)

13.1. Codis fonts

```
# Flow de MessageBird: **DIBA - Consentiment**

Aquest document descriu el funcionament del flow de MessageBird utilitzat per

---

## Objectiu principal

1. Demanar consentiment per consultar dades fiscals i d'empadronament.
2. Verificar la identitat de la persona (DNI/NIE).
3. Registrar els consentiments en un sistema extern (RPA).
4. Gestionar el consentiment per comunicacions via WhatsApp.
5. Preguntar si l'ajuntament pot fer la valoració d'ajuts.
6. Donar suport multilingüe (català / castellà).
7. Garantir traçabilitat mitjançant `correlationID`.

---

## Inici del flow

- **Trigger**: `onReceivedHttpRequest`
- Variables rebudes:
  - `telefon`
  - `link`
  - `correlationID`
  - `urlInstancia`
  - `signaDR`
- Variables inicials:
  - Nom de l'ajuntament
  - Logo corporatiu

---

## Missatge inicial (WhatsApp HSM)

Missatge oficial amb:
- Explicació del procés
- Enllaç informatiu legal
- Logo institucional
- Botons:
  - **SÍ AUTORITZO**
  - **NO AUTORITZO**
  - **ESPAÑOL**

---

## Gestió d'idioma

- Si l'usuari selecciona **ESPAÑOL**:
  - Es redefeixen tots els textos a castellà
  - Es torna a mostrar el missatge inicial
  - El flow continua sense canvis funcionals

---
```

```
## Cas: Sí AUTORITZO

### 1. Validació d'identitat

- Es demana:
  > Últims 4 dígitos + lletra del DNI o NIE
- Crida backend:
  ```
 POST /ManageConsentiment/Validacio
  ```
- Resultats:
  - OK 200 → Identitat validada
  - NO:
    - Error → fins a 3 intents
    - Fallada definitiva → tancament del flow

---

### 2. Registre del consentiment de consulta

...
POST /ManageConsentiment/CompleteTasks
consentiment = true
tipusConsentiment = Consulta
...

---

## Consentiment per comunicacions WhatsApp

Pregunta:
> Voleu que ens continuem comunicant via WhatsApp?

Resultat:
...
tipusConsentiment = Comunicacions
...

(Sí / No segons resposta)

---

## Valoració d'ajuts

Pregunta:
> Vol que l'ajuntament valori si opta als ajuts?

- **NO** → Missatge informatiu i finalització
- **Sí** → Continuació del procés

---

## Declaració responsable de convivents

Si `signaDR == true`:
- Enviament d'enllaç per signar declaració responsable
- Inclou:
  - URL personalitzada amb `correlationID`
  - Informació sobre IdCAT Mòbil

---
```

```
## Cas: NO AUTORITZO

1. Registre del rebuig:
```
consentiment = false
tipusConsentiment = Consulta
```

2. Informació alternativa:
- Aportació manual de documentació
- Canals presencials / en línia
- Telèfon i correu de suport

3. Es manté la pregunta sobre comunicacions WhatsApp

---

## Gestió d'errors i control

- Respostes no vàlides → missatge d'error + reintents
- Timeouts → tancament net
- Límits de salts controlats
- Procés auditable i traçable

---

***Codi APIs connexió Agilepoint – MessageBird***

***Codi connexió AOC***
```

13.2. Dades de prova

Gens addicional que destacar.

13.3. Gràfics i visualitzacions

Gens addicional que destacar.