



Generalitat de Catalunya
**Departament de Benestar Social
i Família**

XXVIII CURSOS DE VERANO 2015

Universidad Complutense

SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN SERVICIOS SOCIALES

El Sistema de información social de Catalunya, proyecto Hércules

16 de julio de 2015

Carles Arauzo carauzo@gencat.cat

Àrea del Sistema d'informació social- Gabinet Tècnic- Secretaria General- Departament de Benestar Social i Família- Generalitat de Catalunya

<http://hercules.gencat.cat>



Contenidos

- Qué es el Sistema de información social, proyecto Hércules?
- Iniciativas del proyecto

El artículo 42 de la Ley 12 /2007, de 11 de octubre, de servicios sociales, regula los aspectos esenciales del Sistema de información social de Catalunya

Qué es el Sistema de información social?

- Un sistema de información común, compartido, compatible y coordinado, que garantiza:
 - ✓ La disposición de la información relativa a las prestaciones de la Cartera de servicios sociales
 - ✓ La privacidad de los datos y la seguridad en el intercambio de información entre los agentes implicados
 - ✓ La integración de los datos relativos a la atención del sector público y privado, con los objetivos de, evitar duplicidades y mejorar la atención a las personas destinatarias de servicios sociales

de acuerdo con el artículo 42 de la Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales

El proyecto Hércules tiene por objetivo construir el Sistema de información social de Catalunya

Objetivos del Sistema de información social, proyecto Hércules

- Dotar a los agentes que intervienen en la prestación de servicios sociales de información fiable y de calidad para mejorar el ejercicio de sus competencias en los ámbitos de:
 - ✓ La planificación y la provisión de recursos de servicios sociales
 - ✓ La gestión de servicios y prestaciones
 - ✓ El seguimiento y la evaluación de la actividad
- Mejorar la atención a la ciudadanía, simplificando y agilizando la intervención en el ámbito de los servicios sociales

El Sistema de información social vertebrará la planificación, la gestión y la evaluación de los servicios sociales

Mejoras que aporta el Sistema de información social

Planificación de la actividad basándose en la información y compartiendo conocimiento

ACCESO a los servicios sociales

- ✓ Más **eficiencia y agilidad en los procedimientos** de información, valoración y orientación
- ✓ Mejora en **la atención y la derivación de los casos**
- ✓ **Simplificación administrativa**

Gestión eficiente de los servicios, enfocada a una mejor atención a la persona

ATENCIÓN a la persona

- ✓ Mejora de **la asignación de recursos** públicos
- ✓ Mejora de la calidad **de los servicios a las personas**
- ✓ Mejora de la **eficiencia de la gestión** de los servicios

Seguimiento y evaluación para garantizar la calidad y la eficacia de los servicios

PREVISIÓN de las necesidades sociales

- ✓ Mejora en la **identificación de las necesidades** sociales
- ✓ Mejora en la **planificación de las actividades**

El despliegue del Sistema de información social promueve valores de interoperabilidad, integración de información y de innovación en el sistema catalán de servicios sociales

Innovación

de los procesos y de las metodologías de trabajo y eficiencia en la gestión de los servicios



Interoperabilidad

entre los agentes que intervienen en la prestación de servicios

Integración de información

en una plataforma única y compartida por los agentes sociales

Contenidos

- Qué es el Sistema de información social, proyecto Hércules?
- Iniciativas del proyecto

Las iniciativas actualmente en marcha consolidan los elementos principales del Sistema de información social

Iniciativas del proyecto Hércules

Funcionales

- 1 Modelo de gobierno del Sistema de información social. **Gobernanza y gestión**
- 2 **Marco normativo** del Sistema de información social
- 3 **Entorno colaborativo para profesionales.** Compartir documentación y conocimiento

Funcionales/ Tecnológicas

- 4 DPU Directorio de personas usuarias. **Base de datos de personas usuarias de servicios sociales**
- 5 **HSC** Historia Social Compartida. **Información de las personas usuarias de servicios sociales**
- 6 **QSCart** Cuadro de seguimiento de la Cartera de servicios sociales. Herramienta de explotación de la información de los servicios y prestaciones de la Cartera
- 7 **RUDEL** Registro Unificado de datos de los entes locales. Infraestructura de registro, análisis y explotación de los datos relativos a la gestión de los servicios y prestaciones de su competencia
- 8 Comunicación y gestión del cambio. **Dar a conocer el proyecto y su filosofía**

Tecnológicas

- 9 Arquitectura tecnológica

Se está analizando la posibilidad de utilizar la Tarjeta sanitaria individual -TSI- como identificador de las personas usuarias de servicios sociales

DPU - Directorio de personas usuarias

- ✓ El DPU consolida un directorio de personas común a toda la red para la gestión de datos de las personas usuarias en el ámbito de los servicios sociales.
- ✓ El análisis funcional realizado ha evidenciado que la construcción del directorio, su gestión y su continuo mantenimiento resulta muy complejo y puede resultar muy costoso.
- ✓ Para el objetivo final de construir la HSC, lo que se requiere, entre otras cosas, es un **identificador de las personas usuarias común a todos los agentes** de la Red de servicios sociales de atención pública.
- ✓ Después de analizar diferentes opciones para la identificación en la HSC, se ha propuesto utilizar la Tarjeta sanitaria individual -TSI- de CatSalut:
 - **Simplifica** el despliegue y la gobernanza de la HSC
 - Aporta las **garantías** de un sistema contrastado y fiable
 - Tiene un **impacto mínimo** en los procedimientos y sistemas de los agentes sociales



Tarjeta sanitaria individual/ Código de identificación personal (TSI /CIP)

Es el instrumento que está previsto que se utilice como identificador de las personas usuarias, común a todos los agentes de la Red de servicios sociales y que ha de permitir recopilar y compartir la historia social de cada usuario

Objetivos

Garantizar la disponibilidad de un procedimiento que permita identificar unívocamente a las personas usuarias de servicios sociales

Requerimientos de la TSI

Único y común

Es necesario identificar unívocamente a las personas usuarias de servicios sociales con un identificador único y común a todos los agentes

CIP

El CIP (Código de identificación personal) de la TSI de CatSalut es un identificador contrastado y fiable

Simplificador

El uso de la TSI de CatSalut simplifica el despliegue y la gobernanza de la HSC, ya que aprovecha sinergias con otras actuaciones ya consolidadas

En marcha **un convenio** de colaboración entre el Departament de Salut y el Departament de Benestar Social i Família que ha de permitir implementar el acceso a los datos de la TSI del CATSalut con el objetivo de poder identificar unívocamente las personas usuarias del Sistema catalán de servicios sociales

El uso del Código de identificación personal (TSI-CIP) del Registro central de asegurados (RCA) aportaría un importante valor añadido a los agentes y al Sistema de información social

Beneficios que puede aportar la consulta del Registro central de asegurados para los agentes y el Sistema de información social

Consulta de asegurados por CIP

Datos de salida

Resumen de la respuesta

Código (Consta o no), CIP Vigente y Situación

Datos personales

nombre, apellidos, género asegurado y fecha nacimiento

Documento identificador

tipo y número de documento

Dirección

nombre de la localidad, nombre de la vía, portal, escalera, piso, puerta, código distrito postal

Nivel de cobertura

Código y descripción del nivel

Para el agente

- ✓ Aporta una **fuentes fiable** para confirmar los datos personales
- ✓ **Simplifica el proceso de alta de personas usuarias**, al disponer de los datos personales y dirección de forma automática
- ✓ Aporta una opción con garantías para **la verificación con otros agentes de incompatibilidades** de prestaciones de las personas usuarias

Para la HSC

- ✓ Es la referencia de identificación en el Sistema de información
- ✓ A nivel de la Historia social, **unifica los datos personales y la dirección**. Igualmente se informará de las direcciones específicas para determinadas prestaciones (dirección de notificación por ejemplo)
- ✓ Proporciona **fiabilidad** al sistema

La Historia social compartida agrupa la información de cada persona en un expediente único y compartido por los agentes de servicios sociales

HSC – Historia social compartida

- ✓ La Historia social compartida es el directorio **donde se agrupa la información** de las personas **usuarias** de servicios sociales.
- ✓ La HSC es un repositorio de datos que proporciona **información común, fiable y contrastable** de la persona usuaria, relacionada con las prestaciones de la Cartera de servicios sociales
- ✓ La historia social de cada persona integra **información predeterminada sobre su trayectoria** en el ámbito de los servicios sociales
- ✓ Los **agentes de servicios sociales acceden y comparten la información integrada** en la historia de cada persona
- ✓ Se dispone del **diseño del modelo** y de una propuesta de **planificación** para su despliegue

5 HSC – Historia social compartida

Es el conjunto de información común, compartida y compatible de los expedientes de las personas usuarias, relativa a la Cartera de servicios sociales

Objetivos

Garantizar la disponibilidad y compartición de la información referente a las prestaciones y servicios de la Cartera de servicios sociales

Requerimientos de la HSC

Identificador

La HSC requiere de un identificador de las personas usuarias en el ámbito del Sistema catalán de servicios sociales

Común, compartida y compatible

La información que recoge la HSC ha de ser común, compartida y compatible por todos los agentes de servicios sociales

Calendario global de la HSC

Fase 1
2015-16

Implementación de las primeras funcionalidades previstas de la HSC

Fase1: incorporación completa de las Unidades funcionales del DBSF

Fase2: incorporación completa de los entes locales

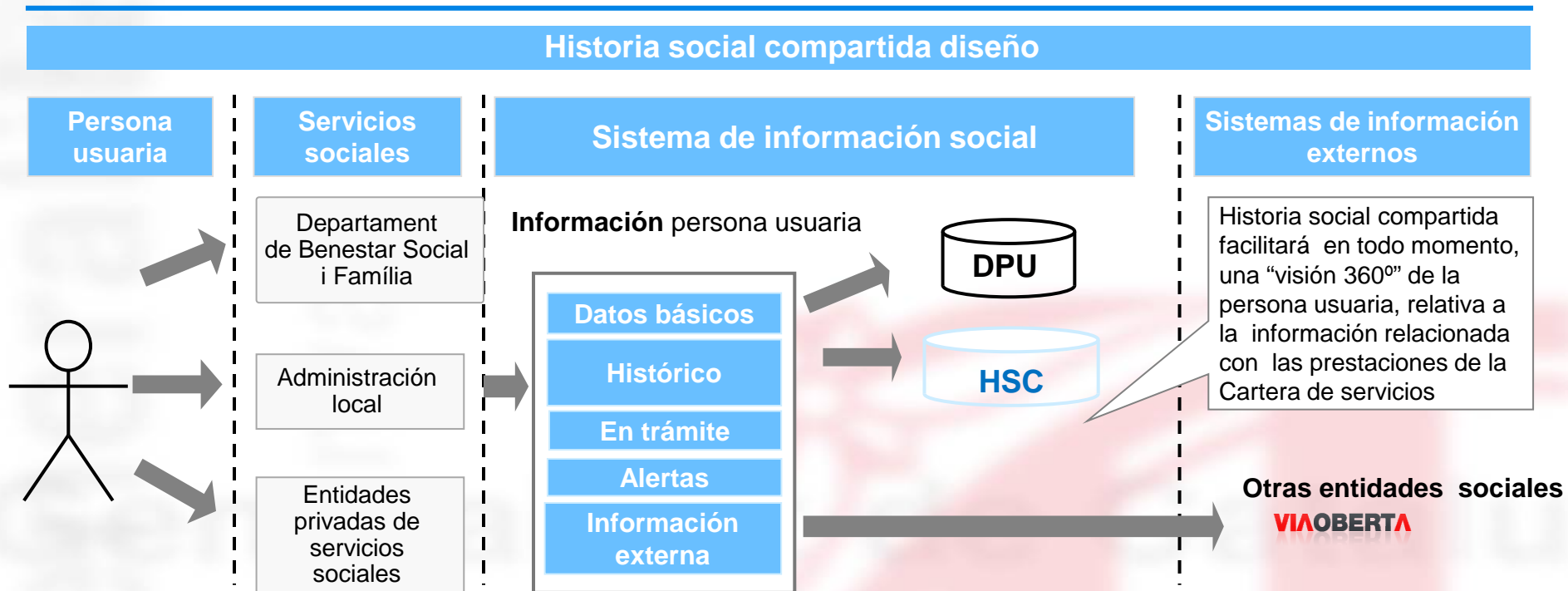
Fase 2-3
2017-18

Implementación de funcionalidades avanzadas

Fase3: incorporación completa de las entidades privadas

5

El Sistema de información social, proporcionará una interfaz única para acceder a la información de la persona



La Historia Social Compartida dispondrá de la información básica actualizada y fiable, que será certificada mediante accesos a documentación externa acreditativa

Historia social compartida (diseño de pantallas / propuesta de diseño)

Sistema de informació social de Catalunya

Discapacidad

Fecha efecto

Grado

Certificado (electrónico)

Historial

Prestaciones y servicios

Fecha final procedimiento

Concepto

Emisor

Certificado (electrónico)

Historial

Información adicional...

El historial muestra el histórico de resoluciones para cada uno de los derechos, prestaciones y servicios reconocidos

Ejemplo ilustrativo

Sistemas de información externos

Ej. valoración del grado de discapacidad

Resum del Dictamen Tècnic facultatiu de la valoració/revisió del grau de discapacitat efectuada el dia dd/mm/aa
Expedient núm: xxx
Actuació núm: xxx

- Dades personals
 - Cognoms: xxx
 - Nom: xxx
 - Sexe: xxx
 - DNI: xxx
 - Data naixement: xxx
- Avaluació
 - Deficiència: xxx
 - Diagnòstic: xxx
 - Etiologia: xxx
- Qualificació del grau de disminució en aplicació dels Barems vigents de Valoració de Deficiències (Reial Decret 1971/1999, de 23 de desembre)
 - 3.1 Grau de discapacitat
 - Factors socials complementaris
 - Grau de disminució total: xxx
- Data de la nova revisió: dd/mm/aa

Signatura

Documentación en formato electrónico, firmada digitalmente

Datos básicos

Histórico

En trámite

Alertas

Información externa

6 QSCart – Cuadro de seguimiento de la Cartera de servicios sociales

Es una herramienta de extracción de información relativa a las personas, servicios y prestaciones de la Cartera de servicios sociales, que integra y analiza la información y consolida su explotación

Objetivos

Construir un repositorio para recoger la información común, compartida y compatible que caracteriza cada uno de los elementos de la Cartera de servicios sociales

Condiciones de la información en el QSCart

Común,
compartida y
compatible

Para todos los agentes de la Red de servicios sociales de atención pública.
Ligada a un glosario terminológico común

Fiable y de
calidad

Las unidades proveedoras serán las responsables de la información

Finalista

La información hace referencia a conclusiones o resultados del servicio/prestación y se desliga lo máximo posible de los procedimientos asociados a la tramitación propia de cada agente

Calendario global del QSCart

Fase 1
2014-15

Fase 2
2015-16

más
fases

EL QSCart se implementa en fases:

Fase 1: incluye la disponibilidad de la información de diversas prestaciones de la Cartera de servicios en función de la aplicación de origen y proveedor tecnológico

Fase 2: disponibilidad completa de los datos relativos a los servicios y las prestaciones

Más fases: desarrollo de evolutivos, adaptaciones y nuevos desarrollos (relativo a nuevos elementos, indicadores y dimensiones...)

6 El proyecto QSCart, Cuadro de seguimiento de la Cartera de servicios sociales

De qué servicios proporciona información el QSCart ?

El QSCart garantizará la disponibilidad y la compartición de información referida a las prestaciones de la Cartera de servicios sociales entre los agentes de la Red de servicios sociales de atención pública, de todas las personas usuarias de Catalunya (Departament de Benestar Social i Família, entes locales y entidades de servicios sociales privadas)

Qué INFORMACIÓN común, compartida y compartible extrae, integra y explota el QSCart de forma PERIÓDICA?

El QSCart proporciona información mediante **INDICADORES** que permiten identificar cualquier elemento de la Cartera de servicios sociales. Las **DIMENSIONES** establecidas para cada uno de los indicadores permite profundizar en los indicadores

Ejemplo:

- **Persones usuarias** que reciben el servicio o prestación
- **Bajas de las personas usuarias** en el servicio / prestación en los últimos 12 meses
- **Tiempo medio** que las personas han recibido el servicio /prestación
- **Importe de la prestación**, que corresponde a la media de los importes mensuales
- **Centros y plazas ofertadas**
- **Seguimiento presupuestario** del servicio / prestación
- **Personas usuarias/población** (ratio de personas usuarias sobre el total de la población diana)
- Otra información específica si es necesaria para cada elemento mediante etiqueta de texto

QSCart - Modelo de interfície del QSCart, Cuadro de seguimiento de la Cartera de servicios sociales

6



EXTRAE la información de las aplicaciones de los agentes de la Red que gestionan los servicios y prestaciones de la Cartera

INTEGRA y analiza la información en un entorno único y de forma periódica

EXPLORA la información que integra, consolidando una herramienta de **Business Intelligence de ayuda a la toma de decisiones**

Generalitat de Catalunya
 Departament de Benestar Social i Família

Quadre de seguiment de la Cartera de serveis - informes

Informes segons tipologia del servei

1. Atenció diürna

Seleccioneu tipus d'indicador a analitzar:

Seleccioneu dimensió a analitzar:

Seleccioneu el període d'anàlisi: Inici: :

Atenció diürna	01 /2013			02/2013			03/2013		
	1.Persones usuàries			1.Persones usuàries			1.Persones usuàries		
	Home	Dona	Total	Home	Dona	Total	Home	Dona	Total
1.1.4 Servei de menjador social	786	564	1350	345	254	599	123	132	255
1.1.6.1 Servei de centre obert	1234	1321	2555	134	213	347	57	66	123
1.2.1.9 Servei de centre socioeducatiu diürn	345	432	777	112	132	244	88	112	200
1.2.2.1.4 Servei de centre per a l'autonomia personal	453	342	795	311	298	609	74	93	167
1.2.3.1 Servei de centre de dia per a gent gran de caràcter temporal o permanent	2345	3213	5558	1237	1465	2702	275	268	543

Dades fictícies

Ejemplo ilustrativo

RUDEL – Registro unificado de datos de los entes locales

Es una herramienta de registro, análisis y explotación de los datos relativos a los entes locales sobre la actividad en servicios sociales de su competencia en un periodo anual

Objetivos

Ofrecer un análisis de los servicios sociales desarrollados por los entes locales y poner a disposición de los diferentes agentes de la Red de servicios sociales de titularidad pública, la información relativa a la actividad de los entes locales durante un ejercicio

REGISTRO de DATOS - Modelo de ficha RUDEL

Equip bàsic d'atenció social (EBAS)			
1. Equip bàsic d'atenció social (EBAS)			
1.1 Equip bàsic d'atenció social			
Equip bàsic d'atenció social			
Nombre de seus de serveis socials bàsics per tipus de seu territorial			
	Seu de competència de SSB i seus principals	Seus descentralitzades d'atenció	Totals
Nombre de seus amb local independent	0	0	0
Nombre de seus compartides amb altres serveis	0	0	0
Totals	0	0	0
Jurisdicció estàndard dels SSB. Serveis Socials Bàsics (hores de dedicació setmanal)			
Temps d'espera entre tot local d'atenció a EBAS i realització (indicar la mitjana estimada de dies entre que una persona fa la sol·licitud al professional que intervé en la sol·licitud)			
Nombre de persones usuàries dels EBAS (Comptar persones usuàries i no intervencions)			
Nombre d'expedients familiars (o "convivencials" dels EBAS)			
1.2 Prestacions de serveis realitzades pels EBAS			
Equip bàsic d'atenció social EBAS			
Nombre d'usuàries/usuaris atesos pels EBAS després de per Àmbit d'intervenció			
En aquest apartat es comptabilitzen les prestacions socials desenvolupades a l'urp personal i seus compartides amb altres serveis socials, però no per part de competència de l'EBAS (comptar el nombre de persones que estan havent estat desenvolupada la prestació de atenció i l'horari registrat amb l'usuari)			
L'ajuda a domicili inclou les tasques relacionades amb: atenció social domèstica (alimentació, vestit, neteja i manteniment de la llar), servei personal i assistència a l'higiene personal, cures, orientació fins de la llar per a gent gran o gent amb discapacitat i altres activitats fins a la llar, atenció d'urgència i altres serveis que es presten en el domicili, condicions de la llar (falta de mobiliari), suport a la qualitat de vida i altres aspectes socials, socioeconòmics, de tipus de relació amb la família i altres, incrementar les competències socials, les relacions de convivència en situacions d'estructura i desenvolupament públic.			

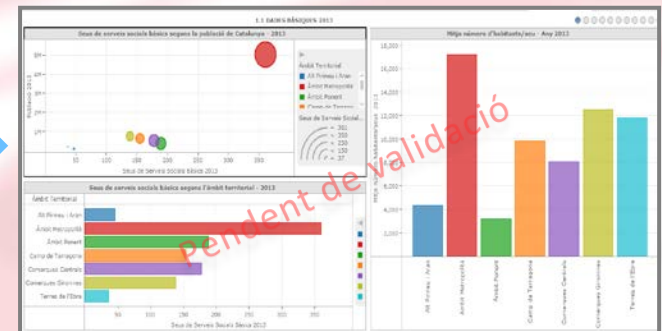


ANÁLISIS

Àmbit territorial	Població 2013	Seus de serveis socials bàsics 2013	Mitja Num Habitants/Seu 2013	Nombre de persones usuàries dels EBAS	Persones usuàries dels EBAS/habitant	Nombre d'expedients familiars dels EBAS
Alt Pirineu i Aran	74.882	47	4.342	10.059	0,13	4466
Àmbit Metropolità	5.041.273	361	17.221	348.835	0,15	239482
Àmbit Ponent	367.110	189	3.249	47.501	0,09	23253
Camp de Tarragona	621.300	155	9.868	83.511	0,14	31003
Comarques Centrals	513.430	178	8.110	96.401	0,16	32388
Comarques Gironines	746.777	139	12.538	119.314	0,17	74772
Terres de l'Ebre	188.878	37	11.844	27.321	0,13	15082



EXPLLOTACIÓN de los DATOS



RUDEL permite disponer de una infraestructura tecnológica de análisis y explotación de los datos de los entes locales por parte de los agentes de la RED de servicios sociales de titularidad pública

8 Comunicación y gestión del cambio

Objetivos

Impulsar una estrategia de comunicación que permita dar a conocer los diferentes elementos del Sistema de información social en su avance y proceso de desarrollo a todos los agentes de la Red de servicios sociales de titularidad pública

Reuniones y sesiones de trabajo con los agentes de la Red :

- ✓ Sesiones de trabajo para la definición de los productos del Sistema de información social
- ✓ Reuniones de presentación y seguimiento de los avances y evolución del proyecto
- ✓ Reuniones de coordinación y colaboración en la construcción y el despliegue de las diferentes iniciativas del Sistema de información social

Contenidos de la web hercules.gencat.cat

- ✓ Incorporación de información y materiales relativos al desarrollo del proyecto Hércules Sistema de información social de Catalunya



Red social Hércules Sistema de información social en e-Catalunya

- ✓ Red social de Hércules en la plataforma e-Catalunya que constituye el punto de encuentro virtual donde compartir el avance y el estado de las diferentes iniciativas.
- ✓ Red de trabajo con la participación de los equipos que colaboran (entes locales de la Red de servicios sociales de atención pública)



El Sistema de información social de Catalunya, proyecto Hércules

<http://hercules.gencat.cat>

Carles Arauzo

Responsable de l' Àrea del Sistema d'informació social

Pg. Del Taulat, 266-270

08019 Barcelona

Tel. 93 882 25 61

carauzo@gencat.cat