



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

---

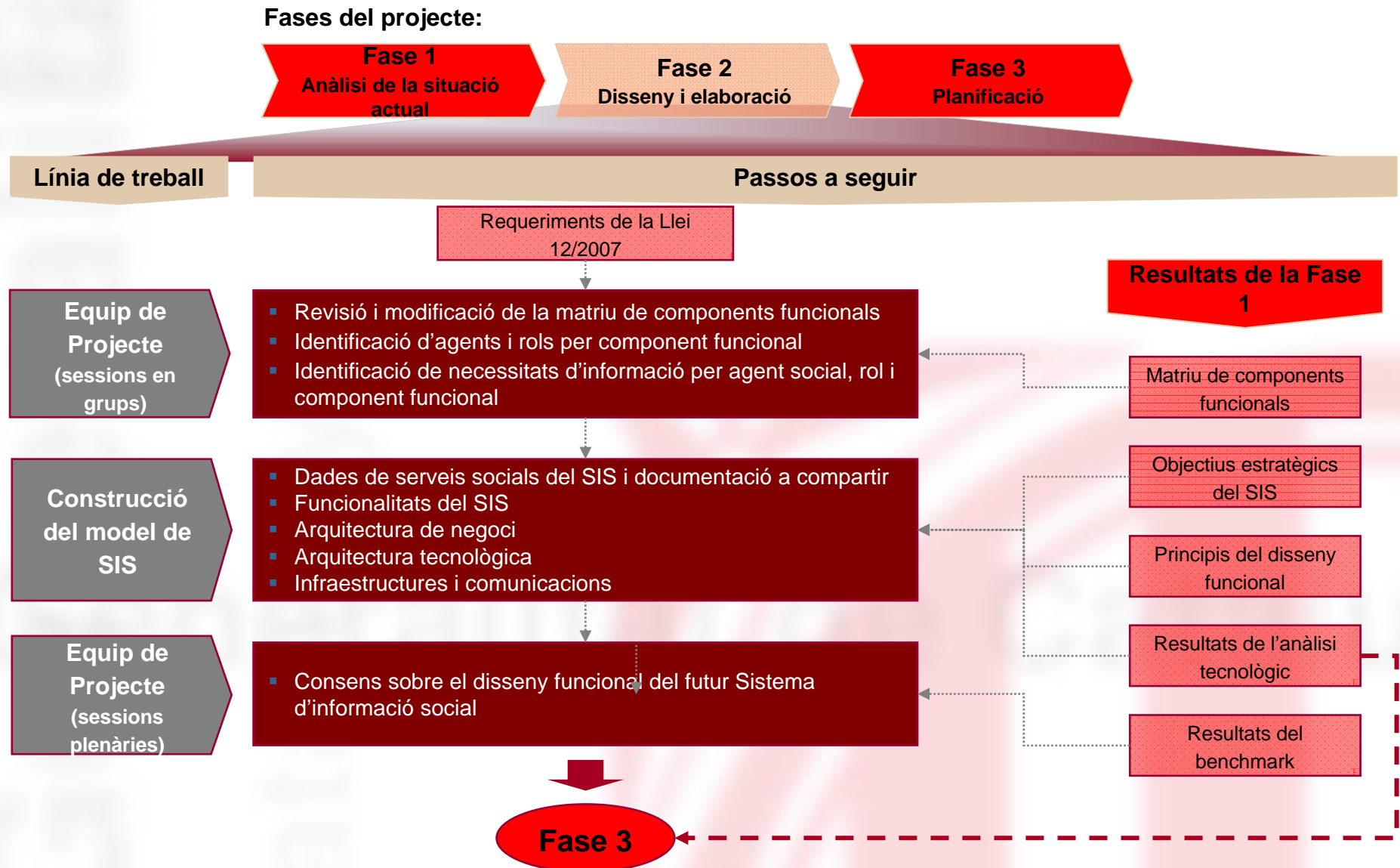
# **Fase d'anàlisi prèvia del Sistema d'informació social HÈRCULES**

Disseny del futur model del Sistema d'informació social Hèrcules

Octubre de 2008



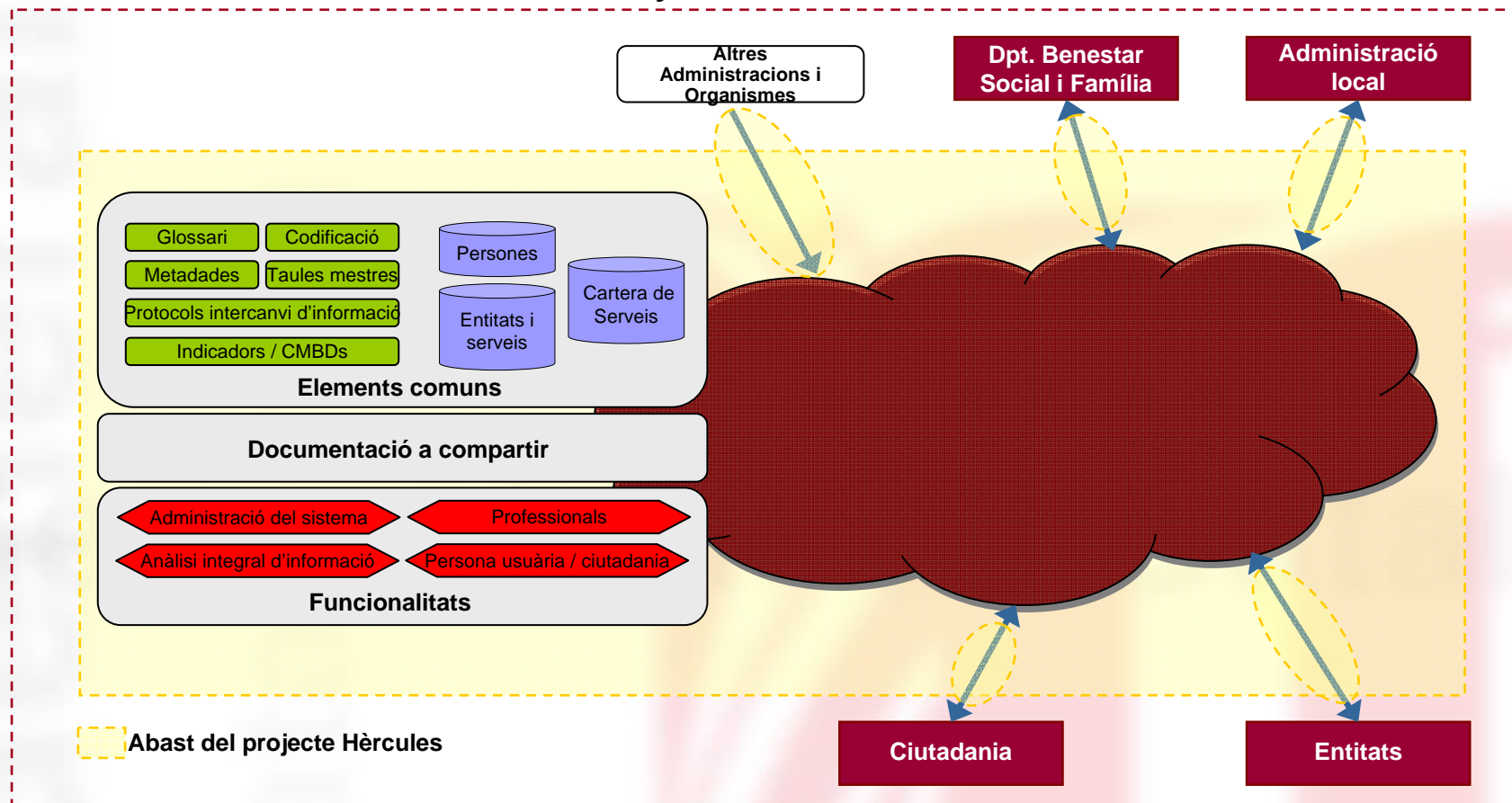
# Metodologia utilitzada durant la fase de disseny funcional del futur SIS



## El Sistema d'informació social disposarà d'uns elements comuns a utilitzar per tots els agents socials i d'unes funcionalitats que permetran integrar els sistemes per la compartició d'informació

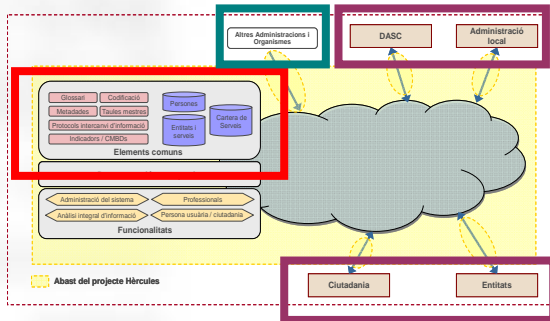
- **Dades de serveis socials del SIS:** elements comuns, dades d'aplicacions pròpies i dades externes
- **Documentació a compartir:** documents a compartir emmagatzemats i organitzats per continguts
- **Funcionalitats:** serveis del SIS per donar cobertura a les necessitats d'informació dels diferents agents

### Sistema d'informació social de Catalunya

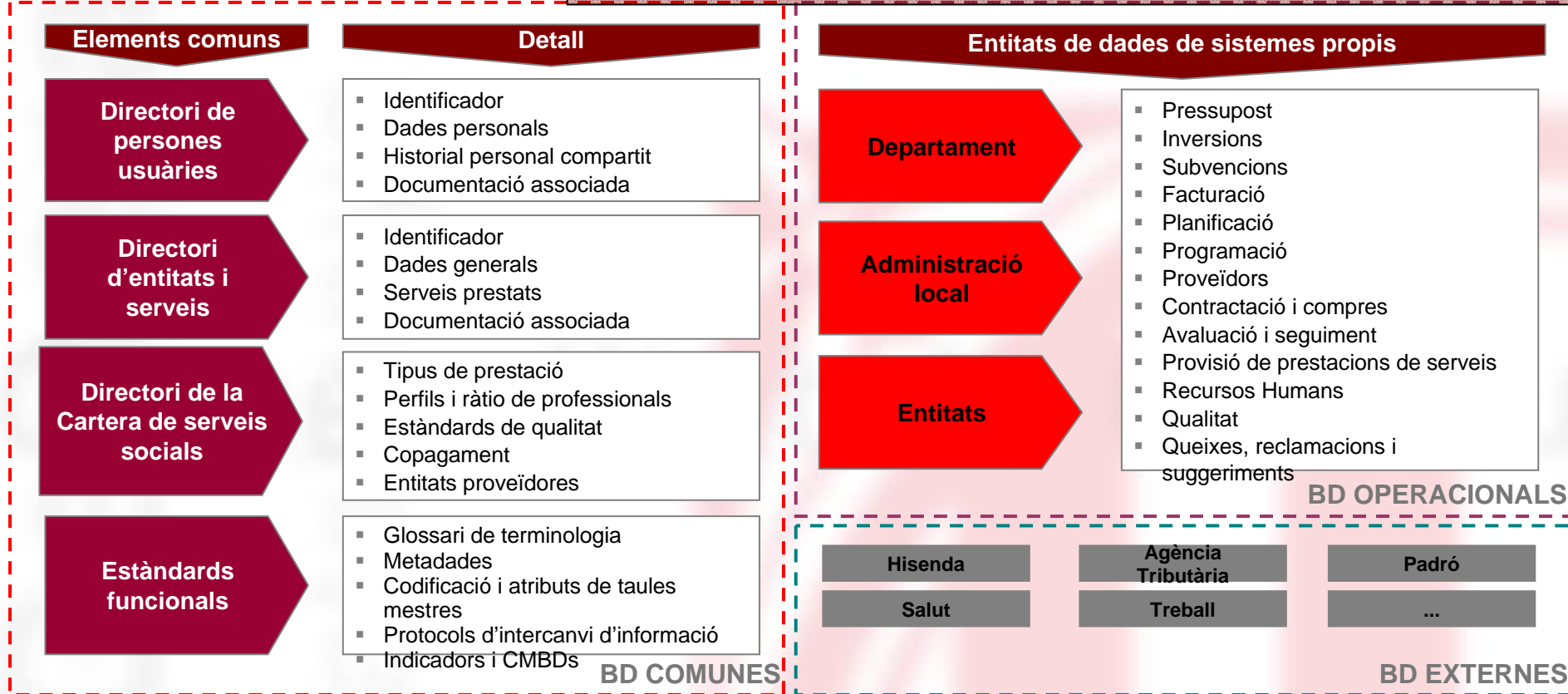


# Disseny funcional del futur Sistema d'informació social

## Dades de serveis socials del Sistema d'informació social



- **Elements comuns:** mòduls a compartir i a utilitzar per tots els agents socials, i estandardització del nucli del sistema: llenguatge comú, codificació de la informació, format de les dades, establiment d'indicadors, definició de CMBDs, ...
- **Dades de sistemes propis:** informació ubicada en les bases de dades de les aplicacions pròpies de cadascun dels agents que es podrà compartir i fer interoperable a través del Sistema d'informació social.
- **Dades externes:** accés a informació / documentació de fonts externes.





# Disseny funcional del futur Sistema d'informació social - Dades de serveis socials del SIS - Definició de CMBDs

- El futur SIS requereix d'un sistema estadístic que permeti recollir de forma estandarditzada i sistematitzada informació sobre la activitat dels serveis socials per tots els agents socials.
- El **Conjunt Mínim Bàsic de Dades** (CMBD) és el registre que conté la informació bàsica necessària sobre l'activitat dels diferents agents socials, amb l'objectiu de disposar d'un repositori de dades que permeti la seva explotació per donar suport a les tasques de planificació, programació i avaluació de serveis / recursos.
- Els criteris comuns de la informació s'han d'incloure en els **Metadades**, criteris que garanteixen la qualitat, la fiabilitat i la correcta comparació de les dades.

## Detall dels indicadors de gestió integral identificats com a dades de serveis socials del SIS:

- Gestió i activitat dels centres: nombre d'altres i baixes, defuncions, reingressos, estància mitja, nombre d'hores per servei, nombre de places disponibles, ...
- Prestacions i recursos assistencials de la persona usuària: sol·licituds, ajuts econòmics, serveis rebuts, ...
- Qualitat assistencial dels serveis: denúncies, queixes i reclamacions, suggeriments, nivell de satisfacció de les entitats i serveis, nivell del grau de coneixement del serveis, ...
- Gestió econòmica: pressupostos, inversions, subvencions, facturació, ingressos, comptabilitat analítica (cost per plaça / servei, ...)
- Contractes programa i indicadors dels Plans locals: objectius, indicadors de seguiment i resultats.
- Entitats i serveis acreditats: objectius, indicadors de seguiment i resultats.
- Recursos humans: nombre de professionals, ratis de professionals, hores de formació, hores d'atenció, ...

**La informació recollida a través dels CMBDs serà anònima i per tant no es preveuen problemes en quan a protecció de les dades, però serà responsabilitat dels agents socials que nodreixen aquesta informació de la seva utilització i confidencialitat per complir amb la LOPD**

# Disseny funcional del futur Sistema d'informació social

## Dades de serveis socials del SIS - Decisions sobre alguns aspectes funcionals

### Estàndards funcionals

- És bàsic construir un nucli comú a tots els agents on centralitzar aquestes “regles de joc” i assegurar el seu ús comú per a tots per garantir la integritat i autenticitat de la informació.
- Exemples d'elements que han de constituir aquest nucli comú per la compartició d'informació son:
  - Llenguatge comú
  - Metadades
  - Codificació de la informació
  - Protocols d'intercanvi d'informació
  - Establiment d'indicadors
  - Definició de CMBDs

### Directori de persones usuàries

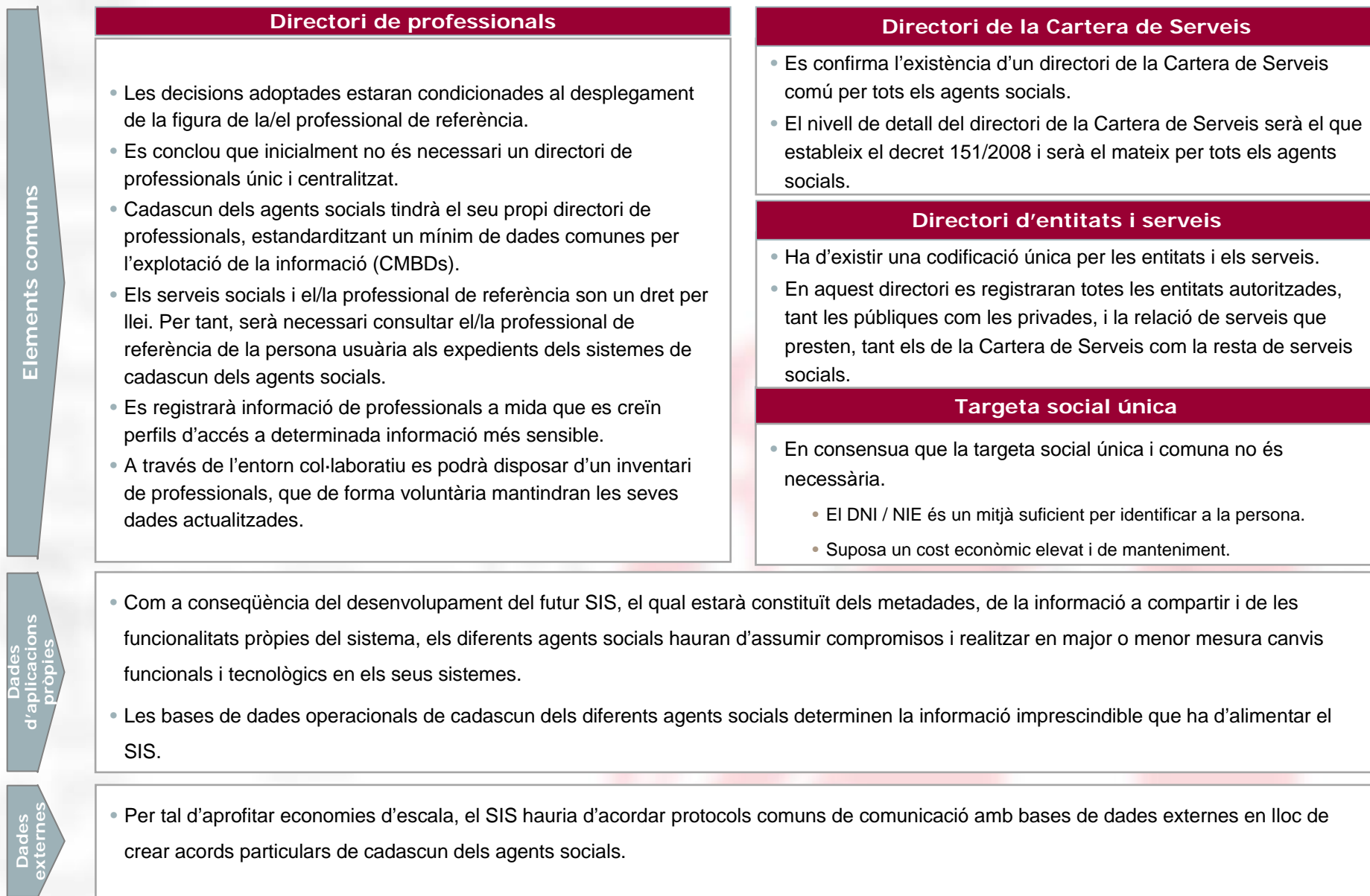
- Es concreta l'existència d'un directori de persones usuàries comú.
- Creació d'un identificador únic i individual de la persona usuària en el sistema, element clau per compartir l'historial social.
- Totes les aplicacions dels diferents agents socials hauran d'incorporar-se al directori de persones usuàries del SIS.
- Propostes a considerar per a la identificació única de les persones usuàries:
  - Targeta Individual Sanitària (TIS)
  - Projecte GENI
- El SIS haurà de proporcionar un servei que permeti a les aplicacions dels diferents agents socials crear i consultar persones usuàries.

### Historial personal

- L'historial personal serà compartit.
  - L'historial personal es decideix que serà distribuït (no únic), i estarà allotjat pels sistemes dels diferents agents socials.
  - Unes dades mínimes comunes per cada historial residiran en un repositori comú.
- No es requereix d'un identificador únic per cadascun dels expedients socials existents en els diferents sistemes.
- Les dades en el SIS s'actualitzaran amb la periodicitat que es determini.
  - L'actualització de les dades en temps real és un propòsit poc realista, ja que suposa un cost elevat en implementació, manteniment i recursos, i implicaria la transmissió on-line de tota la informació necessària per part de tots els agents socials.
- El SIS requerirà d'alta disponibilitat en horari de funcionament.
  - La disponibilitat 24x7 suposa un elevat cost de manteniment i recursos, encara que podrà ser un requeriment necessari per certa informació.
- Cal considerar la Llei Orgànica de Protecció de Dades,
  - Avui en dia la LOPD especifica el tractament de les dades sanitàries, però no fa referència als serveis socials.
- Les dades comunes bàsiques a compartir a l'historial personal son:
  - Dades personals (nom, cognoms, DNI, telèfon, ...)
  - Reconeixement de drets
  - Històric de prestacions
  - Prestacions en curs
  - Sol.licituds i estat
  - Alertes: cas de maltractament, violència, ...
  - Dades jurídiques: incapacitat legal, tuteles, permís de residència
  - Relació dels historials socials en diferents entitats i serveis amb dades bàsiques (tipus de prestació, centre / servei) i hipervincles per sol·licitar a petició l'accés a la informació o a través de web service.
- L'accés a l'historial social estarà restringit per perfils d'accés al SIS.
- La informació es mostrarà estandarditzada adequant-se al tipus de professional.
- Tots els agents socials hauran d'adequar els seus sistemes per compartir unes dades comunes i fer assequible els seus expedients als diferents actors del SIS segons els perfils d'accés.

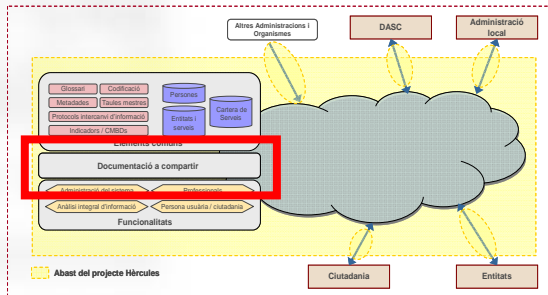
# Disseny funcional del futur Sistema d'informació social

## Dades de serveis socials del SIS - Decisiones sobre alguns aspectes funcionals



# Disseny funcional del futur Sistema d'informació social

## Documentació a compartir



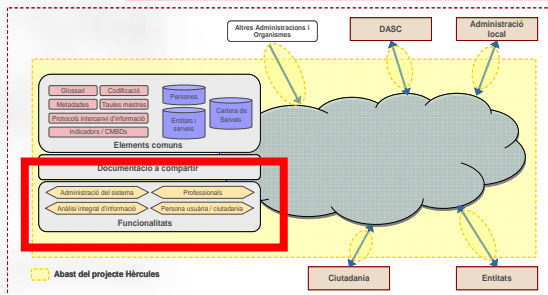
El Sistema d'Informació Social disposarà d'una eina de gestió documental que permetrà, a través d'un sistema col·laboratiu, compartir documentació indexada i organitzada per continguts.

### Resum de la documentació a compartir:

<b>Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normativa vigent i actualitzacions</li> <li>Competències de les administracions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Models de concertació per la prestació de serveis</li> <li>Reglament d'acreditació</li> </ul>
<b>Documentació Dpt. Benestar Social i Família i Administració local</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plans de Govern</li> <li>Pla estratègic de serveis socials</li> <li>Mapa de serveis socials</li> <li>Plans sectorials</li> <li>Plans directors</li> <li>Plans d'actuació local</li> <li>Contractes programa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bases concursos públics i administracions</li> <li>Convenis de col·laboració amb entitats</li> <li>Programació anual de serveis</li> <li>Resultat de la planificació i programacions anuals</li> <li>Guia de tràmits</li> <li>Necessitats de la població</li> <li>Documentació d'altres administracions</li> </ul>
<b>Entorn col·laboratiu de professionals</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Protocols d'actuació</li> <li>Bones pràctiques</li> <li>Protocols de derivació</li> <li>Recomanacions del Comitè Ètic de Serveis Socials</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mòduls de formació</li> <li>Experiències de les/els professionals</li> <li>Experiències de les persones usuàries</li> <li>Observatoris</li> </ul>
<b>Participació ciutadana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consell General de Serveis Socials</li> <li>Consells territorials de serveis socials</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consells municipals / supramunicipals de serveis socials</li> <li>Processos de participació en l'àmbit de les entitats</li> <li>Altres òrgans de participació ciutadana</li> </ul>



# Disseny funcional del futur Sistema d'informació social - Funcionalitats pròpies



Les funcionalitats del Sistema d'Informació Social consistiran en un conjunt de serveis que permetran gestionar el sistema, integrar les diferents aplicacions de tots els agents socials, compartir la informació i dotar de les eines necessàries per poder processar i analitzar les dades.

## Funcionalitats pròpies del SIS:

### Anàlisi integral de la informació

- Informació actualitzada de la XSSAP
- Quadre de comandament integral
- Estudis d'avaluació comparativa
- Anàlisis de prospecció i creació de regles de negoci
- Elaboració de memòries
- Geo-referenciació de la informació
- Importació de dades externes
- Exportació i descàrrega de la informació

### Professionals

- Accés a la cartera de serveis
- Consulta del historial personal
- Sistema d'elegibilitat de les prestacions
- Consulta dels recursos disponibles
- Accés a certificats d'altres administracions
- Conèixer l'estat de les sol·licituds
- Seguiment del cas
- Tramitació i resolució automatitzades
- Entorn col·laboratiu: protocols, millors pràctiques, etc...
- Comunitat de professionals
- Fòrums de discussió per àmbit / sector
- Borsa de treball
- Competències de les administracions

### Persona usuària / Ciutadà

- Accés a la cartera de serveis
- Consulta de la guia de tràmits
- Accés a certificats d'altres administracions
- Sistema de simulació d'elegibilitat de les prestacions
- Consulta dels recursos disponibles
- Conèixer l'estat de les sol·licituds
- Accés al historial personal
- Tramitació i resolució automatitzades
- Realització d'enquestes
- Normativa
- Competències de les administracions

### Administració del sistema

- Creació i manteniment d'estàndards
- Manteniment de directoris comuns
  - Alta, baixa, consulta, actualització, control de duplicats, assignació d'identificadors, ...
- Gestió d'usuaris/àries del SIS i permisos
- Identificació i autenticació
- Seguretat i privacitat de la informació
- Traçabilitat i auditoria
- Integració dels sistemes

# Disseny funcional del futur SIS - Funcionalitats pròpies

## Decisions sobre alguns aspectes funcionals

### Anàlisi integral de la informació

- El futur SIS requereix d'un sistema estadístic que permeti recollir de forma estandarditzada i obligatòria informació sobre la activitat dels serveis socials per tots els agents socials.
- Els diferents CMBD (Conjunt Mínim Bàsic de Dades) que es determinin, hauran de ser informats de forma periòdica i obligatòria per tots els agents socials, segons els protocols i mecanismes establerts.
- Un punt de partida serà l'experiència dels Cercles de comparació intermunicipal en indicadors de serveis bàsics que organitza la Diputació de Barcelona i en el conjunt d'indicadors dels serveis especialitzats establerts per l'ICASS i Secretaria General del Departament de Benestar Social i Família.

### Portal de la persona usuària / ciutadania

- Es concreta que no és necessari un portal únic.
- La persona usuària i la ciutadania ha de localitzar de forma multicanal la informació de forma homogènia, estandarditzada i consolidada.
- Per tant és fonamental realitzar una sindicació de continguts informatius i establir unes polítiques de publicació d'aquests continguts.
- La tramitació telemàtica és obligatòria per llei i haurà de ser una funcionalitat que cada responsable del propi portal desenvoluparà.
- El SIS farà accessibles certs serveis corporatius amb l'objectiu de que es puguin utilitzar des de la resta de portals, com per exemple la recerca de l'identificador únic de la persona en el sistema, els agents que gestionen de forma distribuïda les dades de les persones, enquestes, chat amb professionals de guàrdia, etc...
- L'usuari/ària del SIS podrà disposar d'un espai propi on penjar documentació i crear un apartat de *Els meus favorits*, on crear links a webs, etc.

### Queixes, reclamacions i suggeriments

- Per llei és necessari recollir les queixes, reclamacions i suggeriments de les persones beneficiàries / ciutadania.
- Aquesta funcionalitat es planteja com un servei propi de les aplicacions de cadascun dels agents socials.
- És imprescindible establir uns estàndards funcionals mínims, tant a nivell d'informació (CMBDs) com de procediment (formulari únic i tramitació).
- Les dades haurien de poder-se analitzar de forma agregada per la realització d'estadístiques i d'estudis comparatius dels centres.
- Per escollir un centre, aquesta informació hauria de ser visible per la ciutadania.
- El decret d'acreditació d'entitats i serveis hauria de fer referència a l'estàndard del formulari comú i en el procediment comú de tramitació i resolució.

### Cita prèvia

- Respecte a aquesta funcionalitat, la llei no especifica res al respecte, i donat que és una funcionalitat molt complexa d'implementar a nivell comú es proposa que quedi fora de l'àmbit del SIS.
  - En un futur es pot considerar la seva implantació.
- És considera un instrument més per millorar la qualitat dels serveis, i queda a elecció dels agents socials proporcionar aquest servei a la ciutadania.

### Portal de la/el professional

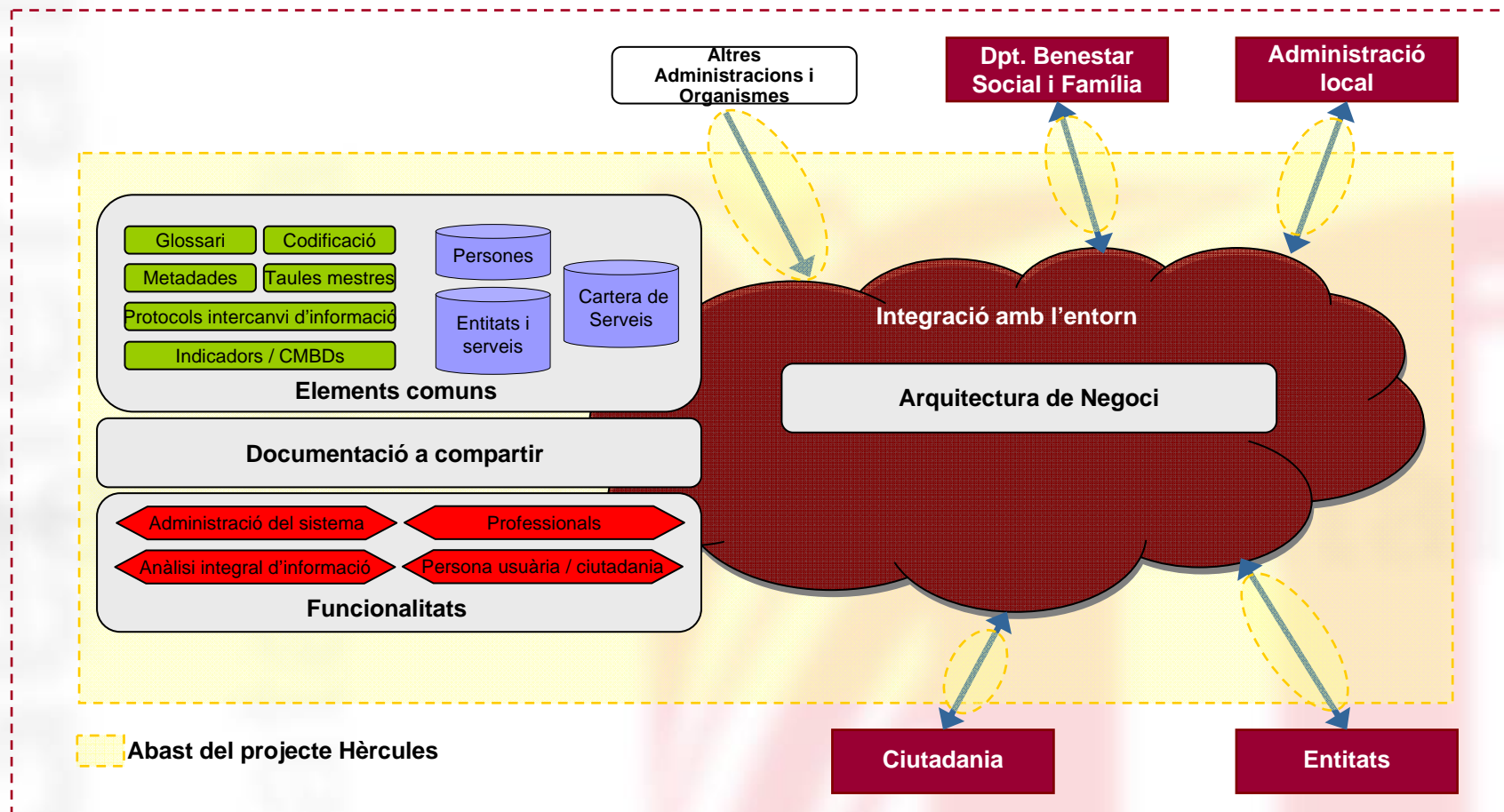
- Es contempla la necessitat de disposar d'un portal pel professional.
- Adoptar com a referència el portal [www.dixit.cat](http://www.dixit.cat)
- La infraestructura tecnològica del SIS ha de ser compatible amb els dispositius mòbils.
- La institució de la qual depèn el/la professional, serà la responsable de subministrar els dispositius mòbils.

# Arquitectura de Negoci del SIS

El disseny de l'arquitectura de negoci del futur SIS consta de 2 elements

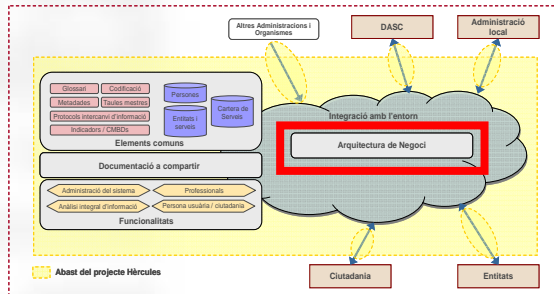
- **Arquitectura de negoci:** arquitectura i components tecnològics que donaran servei a les funcionalitats del sistema
- **Integració amb l'entorn:** eines corporatives que permetran la interacció del sistema amb usuaris i altres aplicacions

## Sistema d'Informació Social de Catalunya



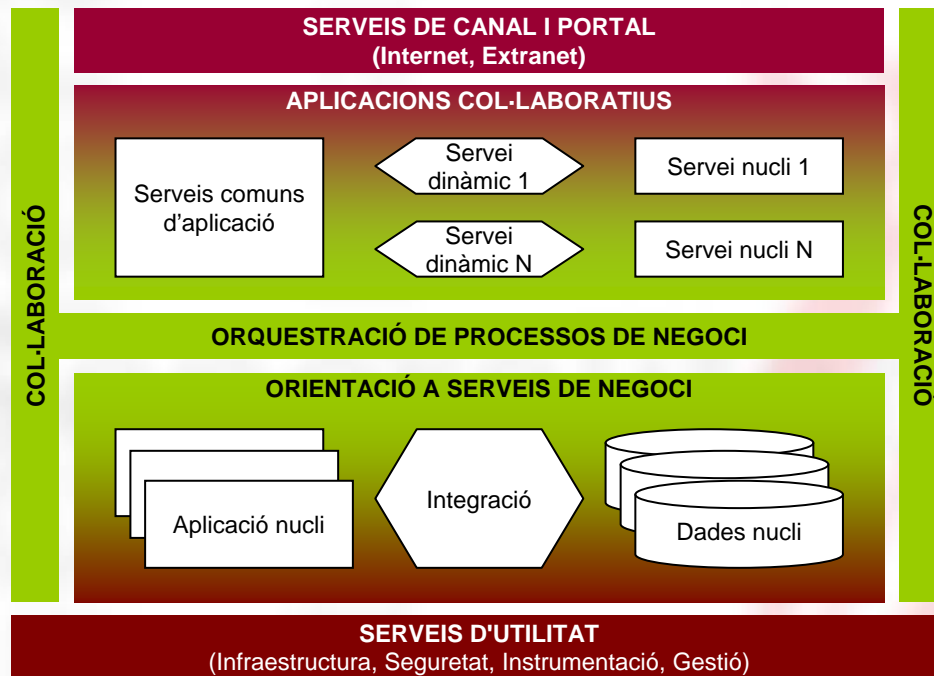


# Arquitectura de Negoci del SIS - Components principals de l'arquitectura

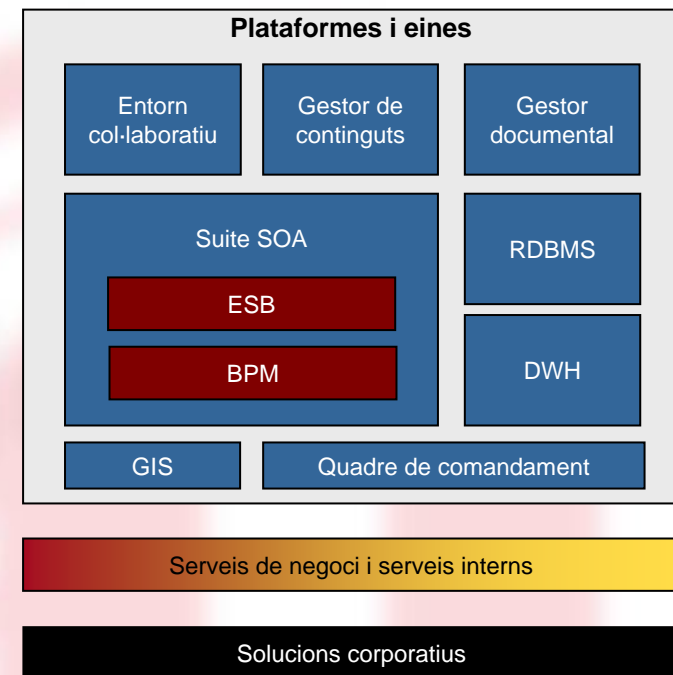


El Futur SIS ha d'aportar un entorn tecnològic homogeni que permeti optimitzar els recursos i millorar la qualitat del servei per al negoci. Per complir aquest requeriment es proposa dissenyar tots els components principals en base al paradigma de l'Arquitectura Orientada a Serveis (SOA). L'arquitectura de negoci descriu el futur Sistema d'Informació Social de forma conceptual i tecnològica a alt nivell.

## Arquitectura de Negoci



## Components principals de l'arquitectura





# Arquitectura de Negoci del SIS - Components principals de l'arquitectura . Mapa d'arquitectura

El mapa a alt nivell queda configurat de la següent manera en línia amb l'arquitectura proposada, descrita en detall a l'annex

