



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

---

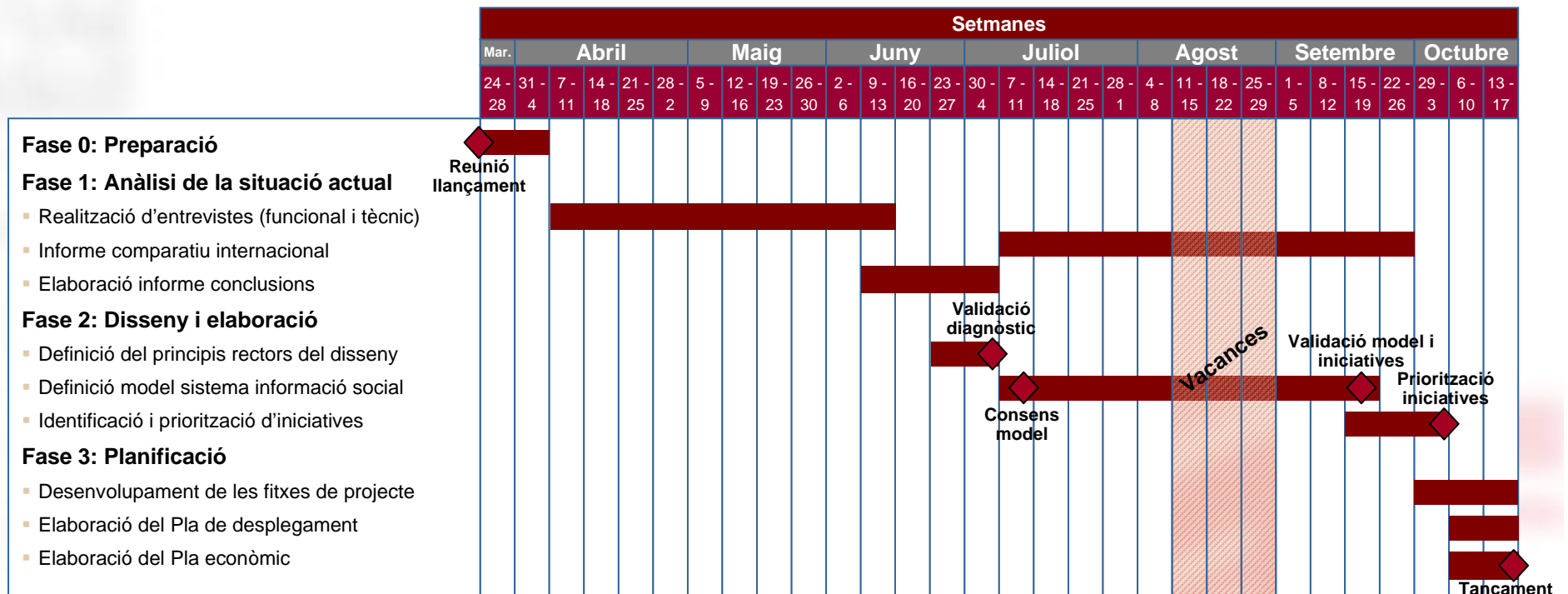
# **Fase d'anàlisi prèvia del Sistema d'informació social HÈRCULES**

Anàlisi de la situació actual

Juny de 2008



# El projecte està estructurat en 3 fases: anàlisi de la situació actual, disseny del model de SIS i planificació del full de ruta pel seu desplegament



## ▪ Objectiu principal:

- Fixar els criteris i requisits que el Departament de Benestar Social i Família es planteja tenir en consideració per abordar el futur desenvolupament del SIS i elaborar el full de ruta de desenvolupament del projecte, (disseny, implantació i evolució del sistema).

## ▪ Objectius específics:

- Establiment dels criteris polítics, funcionals i tecnològics que han de dirigir la concepció i desplegament del sistema d'informació social.
- Definició del model d'alt nivell del nou sistema d'informació social, des del punt de vista funcional, tecnològic, de gestió i d'exploració.
- Identificació i caracterització de les accions necessàries per la implantació del sistema d'informació social, elaborant una agenda de projectes a curt i mitjà termini.



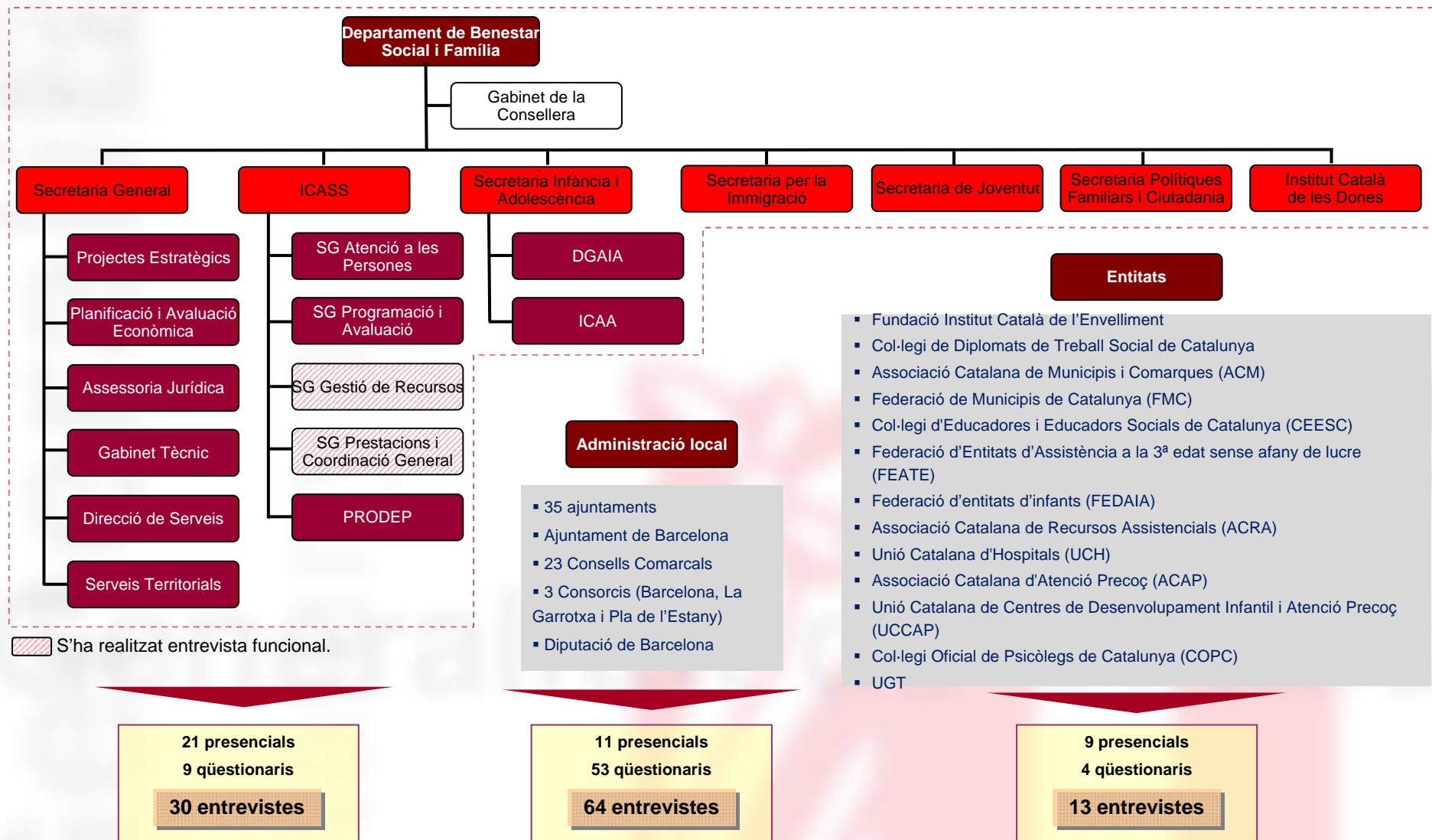
## Les entrevistes d'enfocament tenen per objectiu recollir les expectatives sobre el projecte i el futur sistema d'informació social

---

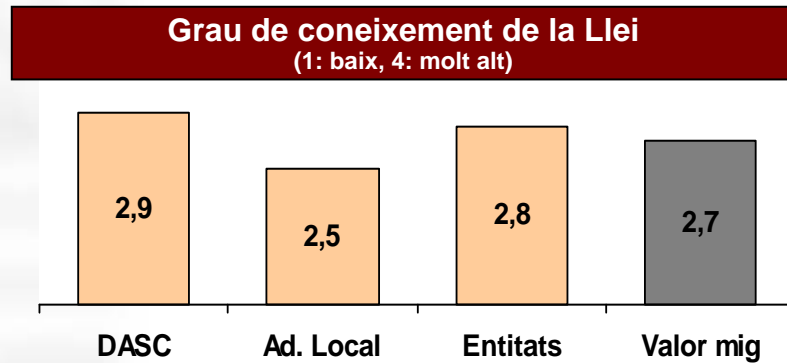
- **Dirigides a:** responsables de les unitats dels diferents col·lectius que intervenen en el cicle de provisió de serveis socials (*Departament, Administració Local i Entitats*).
- **Objectius:**
  - Recollir les seves expectatives sobre el sistema d'informació i els factors crítics d'èxit del projecte.
  - Validar les persones per la realització de les entrevistes funcionals i l'enviament del qüestionari tecnològic.

Blocs	Preguntes
Dades de la unitat / entitat	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Dades de la persona entrevistada.</li><li>▪ Indicadors d'activitat.</li><li>▪ Àrees d'actuació.</li><li>▪ Unitats o entitats amb les que es relaciona.</li></ul>
Llei de serveis socials	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Grau de coneixement de la Llei de Serveis Socials.</li><li>▪ Impacte previst del desplegament reglamentari de la Llei en la operativa de la unitat administrativa.</li></ul>
Sistema d'informació social	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Necessitats que ha de cobrir el sistema d'informació social.</li><li>▪ Model del sistema d'informació visualitzat.</li></ul>
Gestió del projecte	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Factors clau d'èxit del projecte del sistema d'informació social.</li></ul>

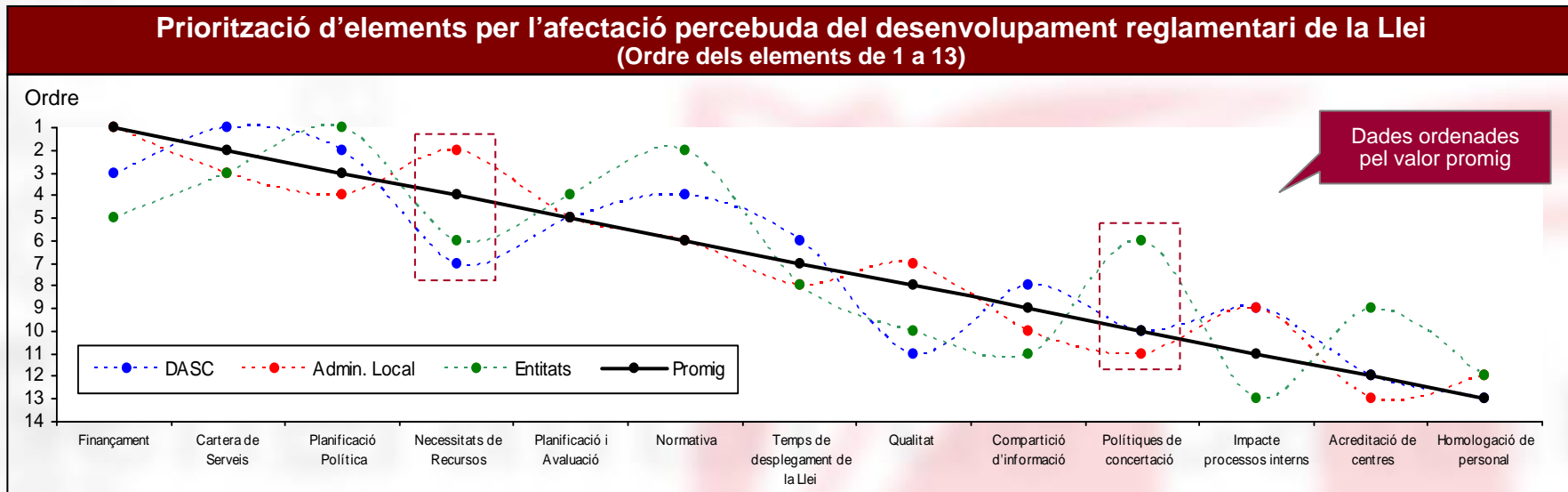
# S'han realitzat un total de 107 entrevistes d'enfocament (41 presencials i 66 mitjançant enviament de qüestionari)



**El coneixement de la Llei està més extens en el Departament de Benestar Social i Família i en les Entitats, mentre que el impacte percebut de la nova Llei no es diferencia massa entre els tres col·lectius**



- Un 31% de les persones del Departament manifesta tenir un coneixement molt alt de la Llei.
  - Aquest percentatge es redueix al 13% en el cas de l'Administració local i al 23% en el cas de les Entitats.
- L'Administració local és l'únic col·lectiu en el qui hi ha hagut respostes del valor 1 (8% dels casos).



- **Exceptuant la Necessitat de Recursos, els 5 elements prioritaris a nivell general també ho son per cadascun dels col·lectius.**
  - **Les Necessitats de Recursos suposen un element clau per a la Administració Local.**
- **Les Entitats donen més importància a les Polítiques de concertació i a l'Acreditació de Centres.**

# Avantatges i inconvenients dels 3 models de sistema d'informació plantejats

	Avantatges	Inconvenients
Modular	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Més facilitat per a la seva implantació.</li><li>▪ Es mantenen les dades confidencials en una base de dades pròpia.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Dificultat per poder consultar la informació de una forma automatitzada i descentralitzada.</li><li>▪ No suposaria un avançament en la homogeneïtzació de dades, procediments i terminologia.</li></ul>
Integral	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Fàcil accés a les dades compartides.</li><li>▪ Es mantenen les aplicacions actuals.</li><li>▪ Independència i flexibilitat per poder millorar les aplicacions.</li><li>▪ Es mantenen les dades confidencials en una base de dades pròpia.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ No ofereix una solució per als agents sense aplicació pròpia.</li><li>▪ Complexitat per integrar les aplicacions existents amb una base de dades centralitzada.</li></ul>
Únic	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Disposició de tota la informació de serveis socials.</li><li>▪ Homogeneïtat total de les dades, procediments i terminologia.</li><li>▪ Ofereix una aplicació per aquells agents que actualment no en tenen cap.</li><li>▪ Inversió en la implantació i tecnologia més eficient.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Poc realista donada la gran heterogeneïtat d'operatives i aplicacions actuals.</li><li>▪ Resistència al canvi dels agents que ja disposen de la seva pròpia aplicació.</li><li>▪ Cost elevat.</li></ul>

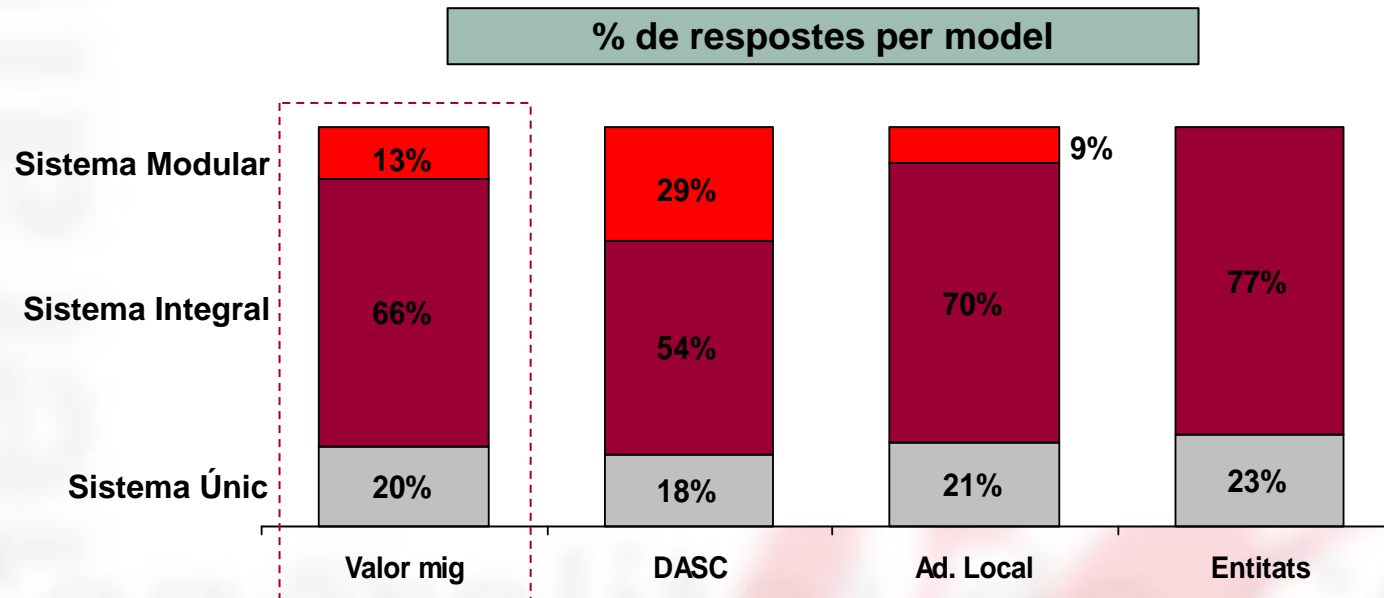
- ***El sistema integral combinat amb una aplicació única per aquells agents que decideixin utilitzar-la sembla la opció més realista i suposa un gran avanç respecte de la situació actual.***
  - ***En comptes d'oferir una aplicació, es podrien establir uns estàndards mínims de funcionalitat que permetin una implantació més econòmica de l'aplicació que esculli cada agent.***



## Un 66% de les persones entrevistades visualitzen el futur sistema d'informació amb un esquema de model integral

### Models de sistema d'informació plantejats en la entrevista:

- **Sistema Modular:** aplicacions i bases de dades pròpies. Sistema d'intercanvi de dades.
- **Sistema Integral:** aplicacions i bases de dades pròpies. Base de dades centralitzada amb informació comuna.
- **Sistema Únic:** única aplicació. Compartició de una mateixa base de dades centralitzada.

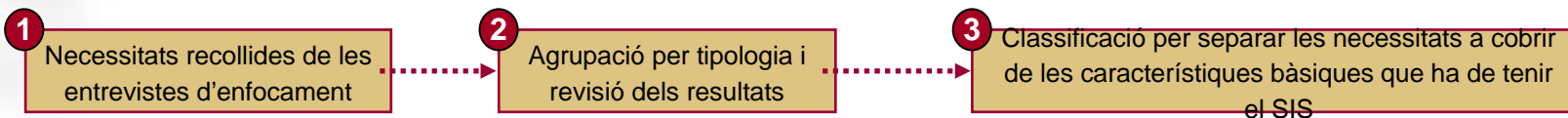


- **Clara preferència per al Sistema Integral, especialment en l'Administració Local i les Entitats.**
- **El sistema modular no es planteja en les Entitats, i en molts pocs casos en el cas de l'Administració Local.**
  - Donat que molts ens locals i centres no disposen d'una aplicació de gestió.



# Resultats de les necessitats recollides en les entrevistes d'enfocament (pregunta oberta en la que s'han rebut 412 respostes)

Metodologia seguida per processar les respostes:



## Necessitats que ha de cobrir el SIS

Número	Tipus de necessitat	DASC	Admín. Local	Entitats	Total
1	Informació sobre la Cartera de serveis	15	30	5	50
2	Historial social compartit	7	19	9	35
3	Interconnexió amb els agents que hi participen	9	21	2	32
4	Suport per la gestió	8	18	2	28
5	Places lliures, usuaris i llistes d'espera	7	10	3	20
6	Suport per la planificació	1	13	3	17
7	Suport pel seguiment i control	4	9	3	16
8	Informació sobre les necessitats dels usuaris	6	7		13
9	Facilitat l'elaboració de les memòries	1	7	2	10
10	Gestió de tràmits on-line		9		9
11	Agilitzar els processos interns	1	4	3	8
12	Donar accés al ciutadà	1	5	2	8
13	Millorar l'atenció als ciutadans	1	6		7
14	Conexió en xarxa amb altres administracions (Padró, Salut, Educació, ...)		4		4
15	Sistema de cita prèvia	1	3		4
16	Cost del servei	1	1	1	3
17	Integrar dades del sector públic i el sector privat	1	1	1	3
18	Possibilitat de compartir experiències entre els professionals		2		2
19	Gestió documental dels expedients	1		1	2
20	Informació sobre els processos i competències de cada unitat	1		1	2
21	Compromisos polítics	1			1
22	Estats de gestió de la normativa	1			1
23	Gestió de proveïdors		1		1
24	Informació sobre els projectes	1			1
25	Preguntes parlamentàries i Sindic de Greuges	1			1
<b>Total</b>		<b>70</b>	<b>170</b>	<b>38</b>	<b>278</b>

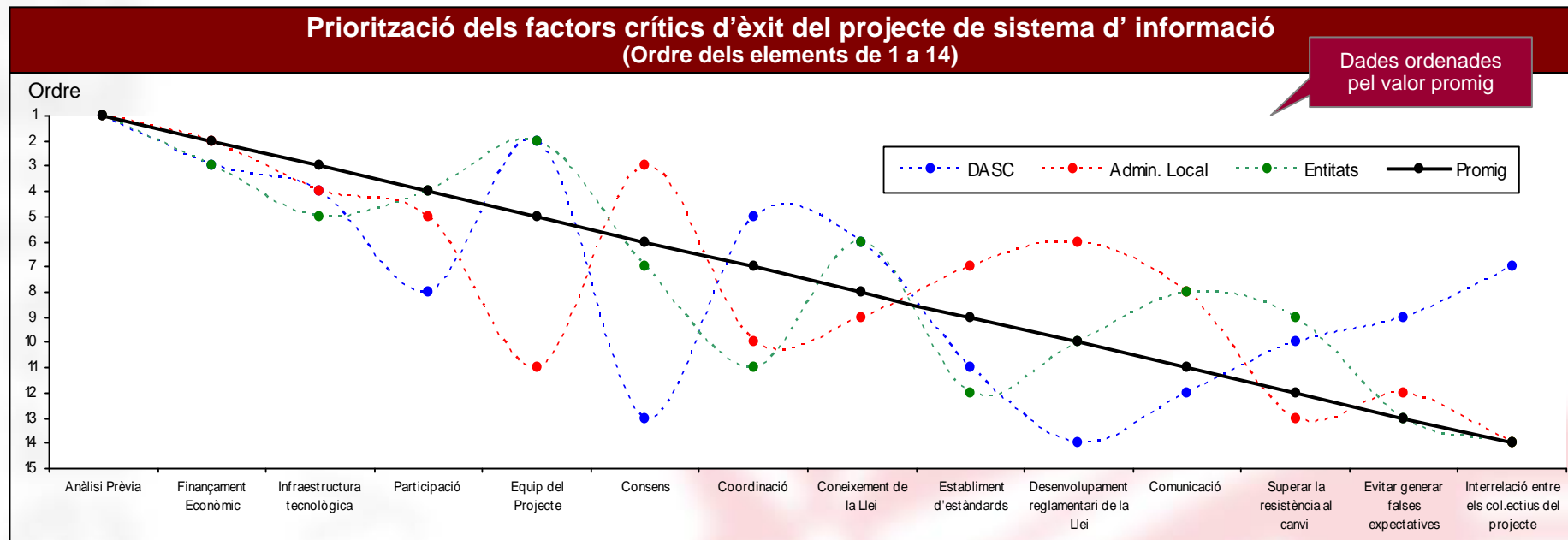
**Base per definir la missió, visió i objectius estratègics del Sistema d'Informació Hèrcules**

## Característiques bàsiques del futur SIS

Número	Tipus de característiques del SIS	DASC	Admín. Local	Entitats	Total
1	Homogeneïtat de dades i estandars de qualitat	9	26	9	44
2	Explotació de dades	2	13	4	19
3	Sistema àgil i senzill	1	9	3	13
4	Integrar les diferents aplicacions existents	9	3		12
5	Actualització permanent de dades	4	3	1	8
6	Accessos segons perfil d'usuari	3	2	3	8
7	Màxima disponibilitat de dades	4	2	1	7
8	Compliment LOPD		5	2	7
9	Suport en la implantació		4		4
10	Innovació i tecnologia		2		2
11	Construcció de forma participativa i en xarxa	1	1		2
12	Finançament per la tecnologia necessària		1		1
13	Adaptat a les diferents estructures organitzatives dels ajuntaments		1		1
14	Reglamentat per la Llei		1		1
15	Necessitat d'identificar processos i accions comunes		1		1
16	Mobilitat		1		1
17	Evitar una visió massa ambiciosa		1		1
18	Suport tècnic		1		1
19	Oferir una aplicació bàsica de gestió per als centres			1	1
<b>Total</b>		<b>33</b>	<b>77</b>	<b>24</b>	<b>134</b>

- El SIS que es defineixi haurà de complir amb una sèrie de requisits:
  - Homogeneïtat de dades i indicadors i la integració amb aplicacions existents (pas previ per poder compartir la informació).
  - Amplia disponibilitat de informació (actualitzada) i possibilitat d'explotar les dades.
  - Compliment LOPD i accés segons el perfil d'usuari.
  - Suport en la implantació i el manteniment (finançament, formació, suport tècnic...)

# L'anàlisi previ, el finançament, la tecnologia, la participació i l'Equip de projecte son els factors claus crítics per l'èxit del projecte



- L'anàlisi prèvia és el primer element per als 3 col·lectius i es considera fonamental per l'èxit del Hèrcules.
- El finançament i la infraestructura tecnològica estan molt relacionades i seran clau per poder implantar el SIS.
- La participació i el treball del Equip de projecte han de permetre el consens en la definició de les bases del sistema d'informació que compartiran els diferents agents socials.
  - Les entrevistes realitzades fins al dia d'avui i el pla de comunicació del avanç i resultat del projecte son claus per assegurar la participació.
- L'establiment d'estàndards no es troba entre els primers factors degut a que es considera una factor totalment necessari per poder disposar de un sistema d'informació.
- Superar la resistència al canvi esta entre els últims factors, però cobrarà gran importància en la fase d'implantació.
  - Es fonamental que el SIS sigui utilitzat en el dia a dia per tots els agents socials.

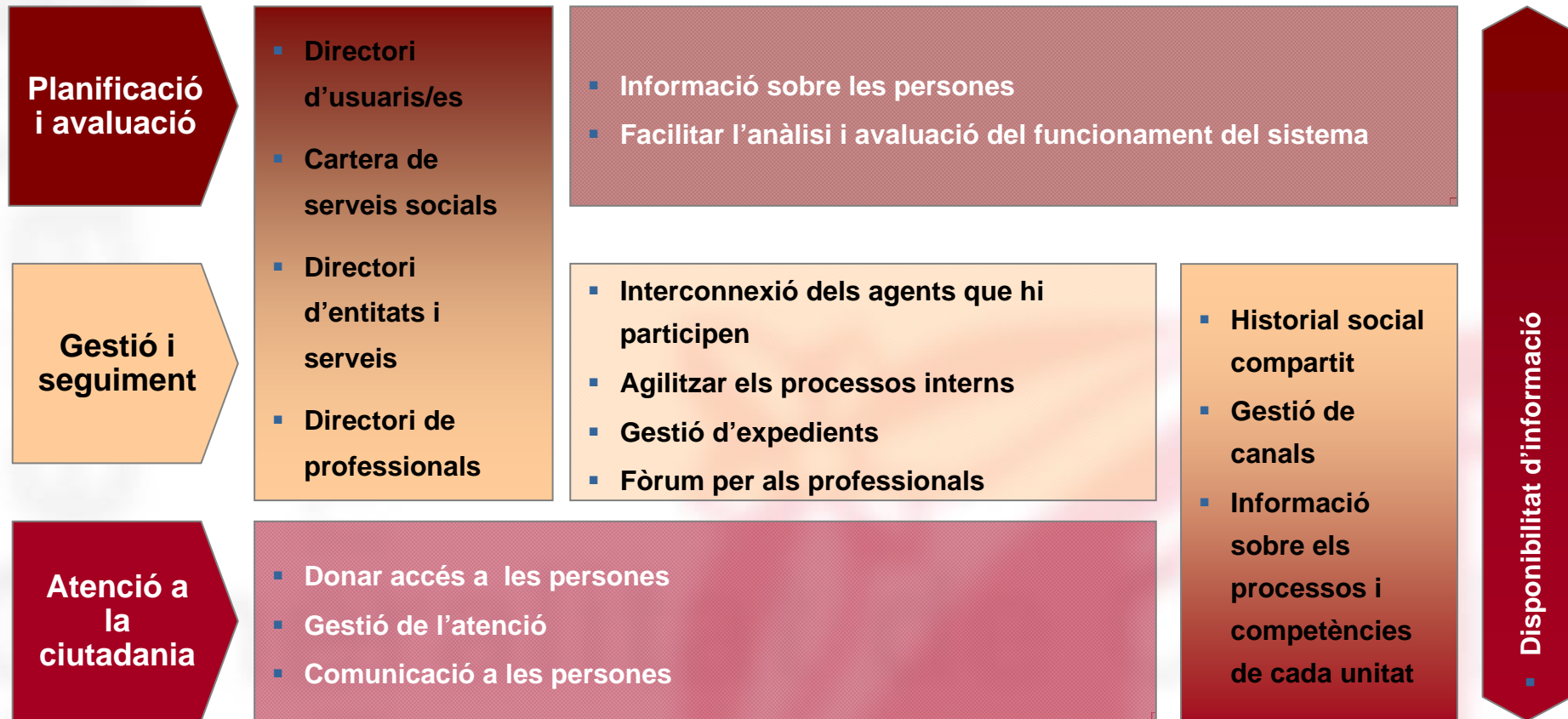
# Conclusions de les entrevistes de enfocament

---

- S'han recollit les expectatives de 107 persones en referència al futur sistema d'informació social.
  - Responsables de les diferents unitats del Departament de Benestar Social i Família, responsables de serveis socials del món local i representants de les entitats proveïdores i dels col·lectius de professionals.
  - A més, les entrevistes han ajudat a donar a conèixer el projecte Hèrcules.
- El coneixement de la Llei està més estès en el Departament de Benestar Social i Família i en el col·lectiu d'entitats que a l'àmbit local.
- La prioritització dels factors que més impacte tindran en el desplegament reglamentari de la Llei és molt similar entre els 3 col·lectius.
- El model integral de sistema d'informació és l'opció preferida per una ampla majoria de persones.
- L'accés a la Cartera de serveis, la interconnexió entre els diferents agents i el suport per la planificació, seguiment i gestió son les principals necessitats a les que ha de respondre el futur SIS.
- Els factors crítics d'èxit del projecte son realitzar una bona anàlisi prèvia, assegurar un suport financer i tecnològic apropiat, la participació dels diferents agents i el paper de l'Equip de Projecte.

## Necessitats clau a les que ha de respondre el SIS Hèrcules consensuades amb l'Equip de Projecte

### Classificació de les necessitats que ha de cobrir el SIS Hèrcules:



*El suport per la planificació, seguiment i gestió i la millor atenció a les persones es constitueixen com a objectius estratègics del futur sistema d'informació social*



## Marc estratègic del SIS Hèrcules consensuat amb l'Equip de Projecte

---

<b>Missió</b>	<b>“Garantir la disponibilitat de la informació relativa al sistema català de serveis socials”</b>	
<b>Visió</b>	<b>“Ser un referent en els sistemes d’informació a nivell europeu en quant a la interoperativitat i el treball en equip compartint coneixement i informació fiable i de qualitat”</b>	
<b>Objectius estratègics</b>	<b>Planificació</b>	Dotar als agents del sistema de serveis socials de la informació necessària, fiable i de qualitat sobre el conjunt del sistema català de serveis socials per donar millor resposta a les necessitats de les persones
	<b>Avaluació i seguiment</b>	Permetre el seguiment i avaluació del sistema de serveis socials per garantir la qualitat dels recursos i l’eficiència dels serveis
	<b>Gestió</b>	Millorar la operativa del treball dels agents socials mitjançant la tecnologia, la compartició del coneixement i l’accessibilitat a la informació que li permeti la presa de decisions descentralitzada, el treball en equip i la gestió integral de casos
	<b>Ciutadania</b>	Millorar l’atenció i la comunicació amb les persones
	<b>Privacitat i seguretat</b>	Garantir la fiabilitat de la informació, la privacitat de les dades personals i la seguretat en els processos d’interacció entre els agents