



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

Hèrcules. Sistema d'informació social

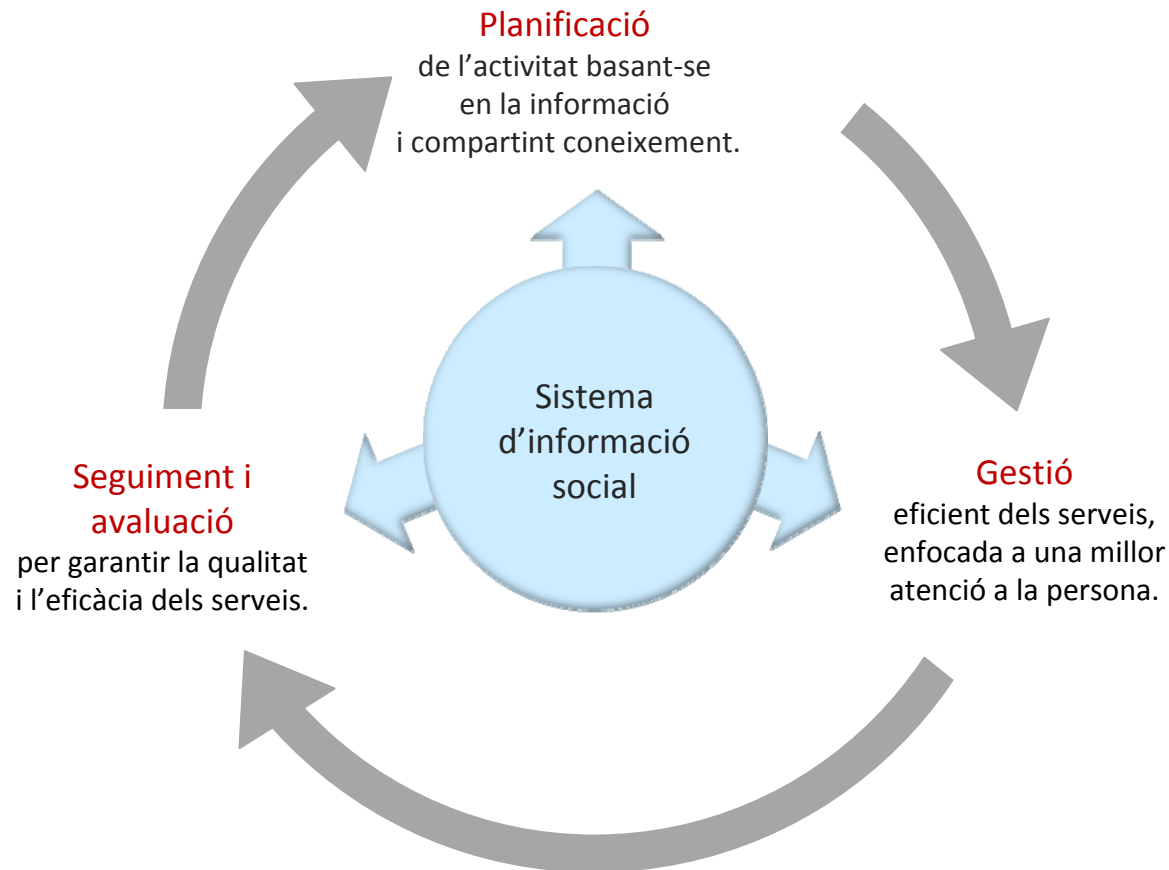
Interoperabilitat, integració i innovació

Balanç del projecte

2011 - 2012

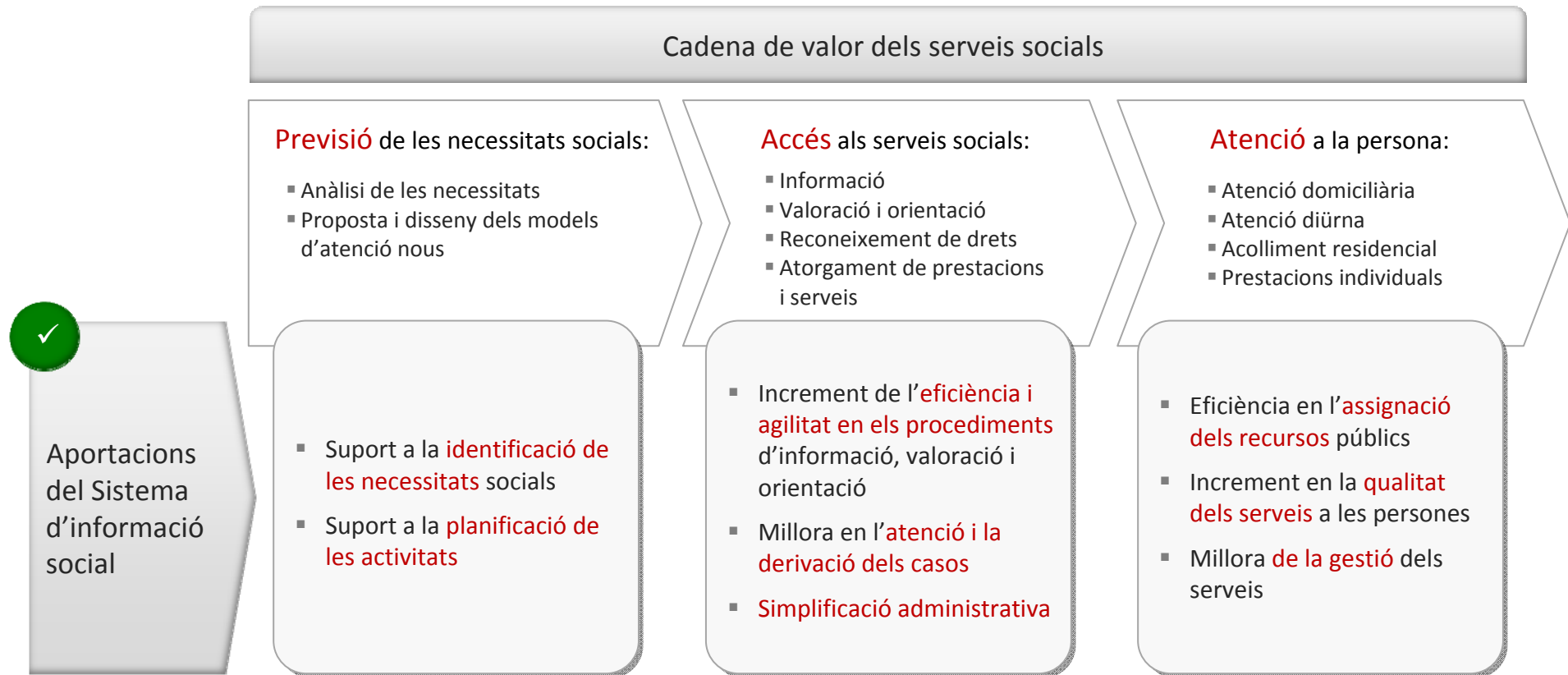
hercules.gencat.cat

El Sistema d'informació social vertebrarà la planificació, la gestió i l'avaluació dels serveis socials.



- ✓ El Sistema d'informació social garanteix la **disponibilitat de la informació** de les prestacions de la Cartera de serveis socials.
- ✓ L'article 42 de la Llei 12/2007 estableix les bases del Sistema d'informació social.

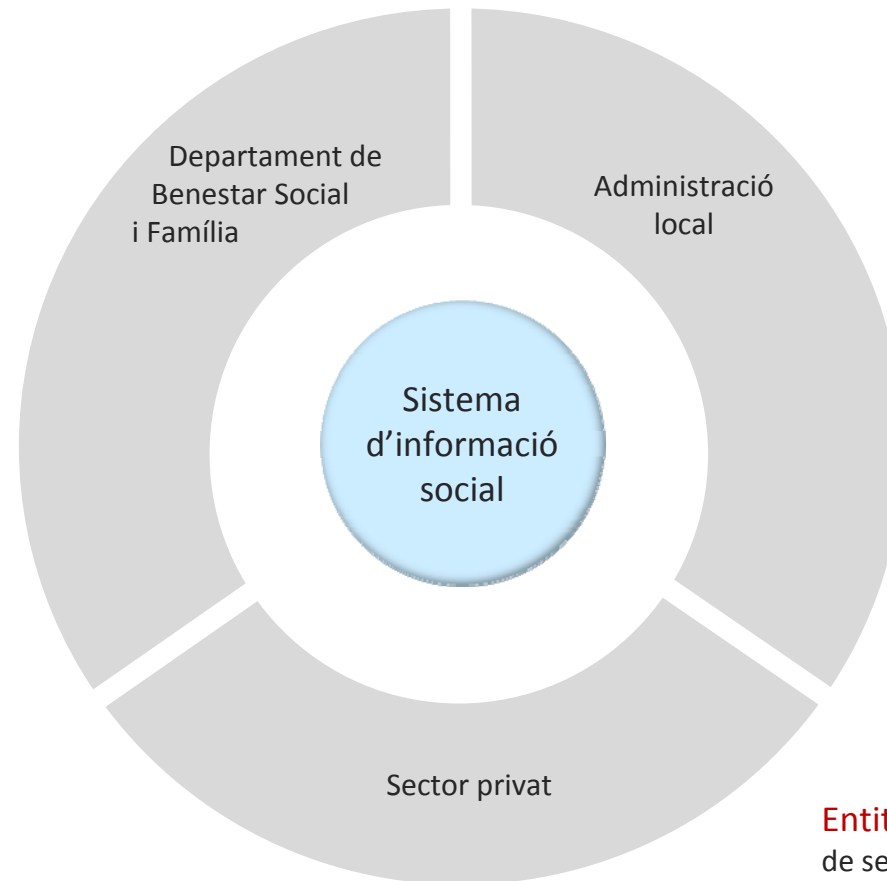
El seu objectiu és garantir la disponibilitat de la informació relativa a les prestacions i la Cartera de serveis socials.



Permetrà l'intercanvi d'informació, fomentant la cooperació entre tots els agents de la Xarxa de serveis socials d'atenció pública.

Xarxa de serveis socials d'atenció pública

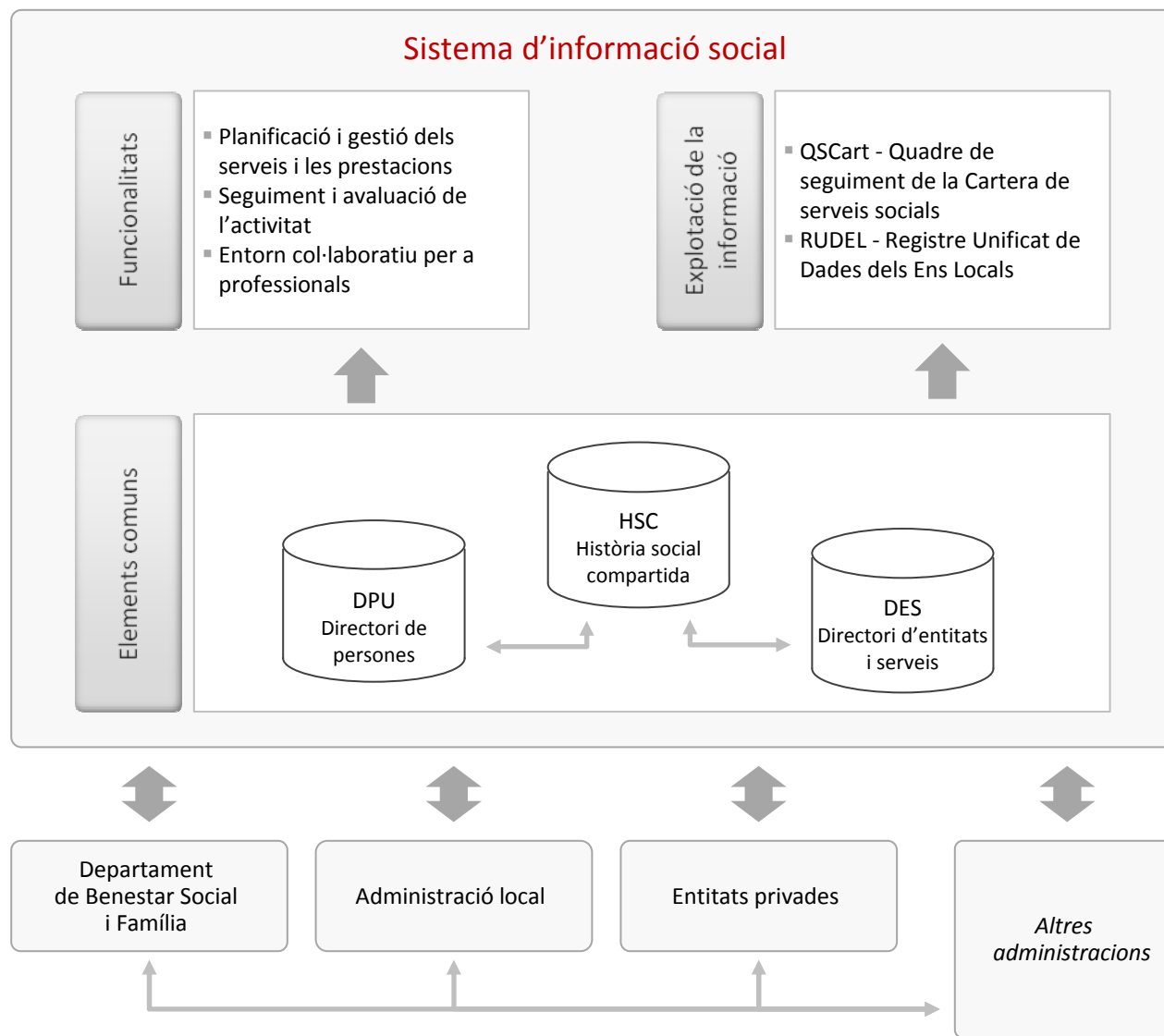
Unitats funcionals del Departament, titulars i gestores dels serveis i les prestacions de la Cartera de serveis socials.



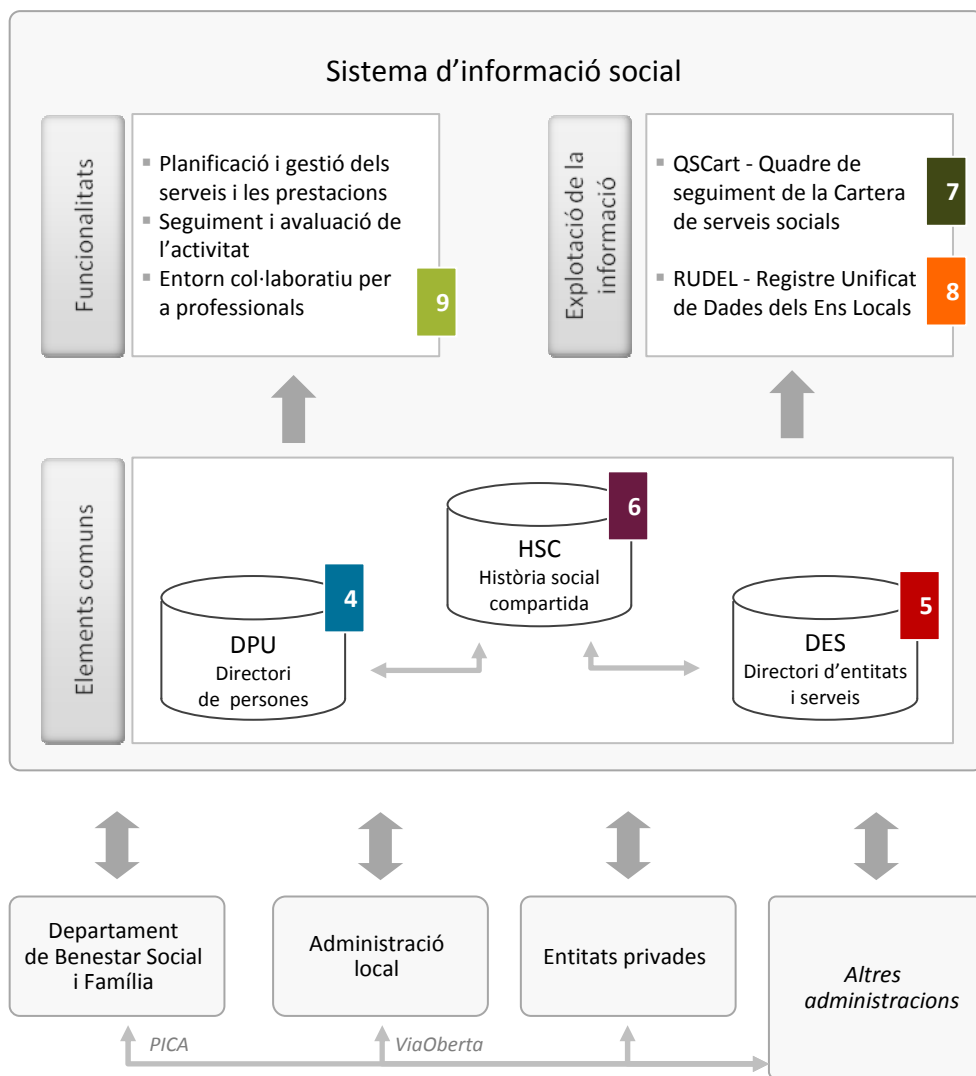
Ens locals, titulars i competents en serveis socials bàsics (ajuntaments amb un volum de població superior als 20.000 habitants i consells comarcals).

Entitats d'iniciativa privada proveïdores de serveis socials (centres residencials, centres de dia, professionals, etc.).

El Sistema d'informació social agruparà la informació comuna en un entorn únic i compartit pels agents.



Les iniciatives actualment en marxa consoliden els elements principals del Sistema d'informació social.



Iniciatives del projecte Hèrcules	
Funcionals	1 Model de govern del sistema <ul style="list-style-type: none"> Òrgans i unitats encarregats de la governança i la gestió del Sistema d'informació social.
	2 Marc normatiu del sistema <ul style="list-style-type: none"> Conjunt de normativa que empara el desplegament dels elements del Sistema d'informació social.
	3 Comunicació i gestió del canvi <ul style="list-style-type: none"> Conjunt d'accions orientades a conèixer el projecte de les parts implicades i a donar-hi suport.
Funcionals/tecnològiques	4 DPU - Directori de persones usuàries <ul style="list-style-type: none"> Base de dades de persones usuàries de serveis socials.
	5 DES - Directori d'entitats i serveis <ul style="list-style-type: none"> Directori d'informació d'entitats, serveis i establiments de serveis socials.
	6 HSC – Història social compartida <ul style="list-style-type: none"> Expedients socials de totes les persones usuàries de serveis socials de Catalunya
Funcionals	7 QSCart – Quadre de seguiment de la Cartera de serveis <ul style="list-style-type: none"> Eina d'explotació de la informació dels serveis i les prestacions de la Cartera de serveis (<i>Business intelligence</i>).
	8 RUDEL – Registre Unificat de Dades dels Ens Locals <ul style="list-style-type: none"> Infraestructura d'anàlisi i explotació de les dades dels ens locals sobre els serveis socials bàsics de la seva competència.
	9 Entorn col·laboratiu per a professionals <ul style="list-style-type: none"> Comunitat de professionals per compartir documentació, coneixement i bones pràctiques.
Tecn.	10 Arquitectura <ul style="list-style-type: none"> Arquitectura tecnològica: base on construir els elements del Sistema d'informació social.

El projecte avança constantment des de la seva fase d'anàlisi prèvia.

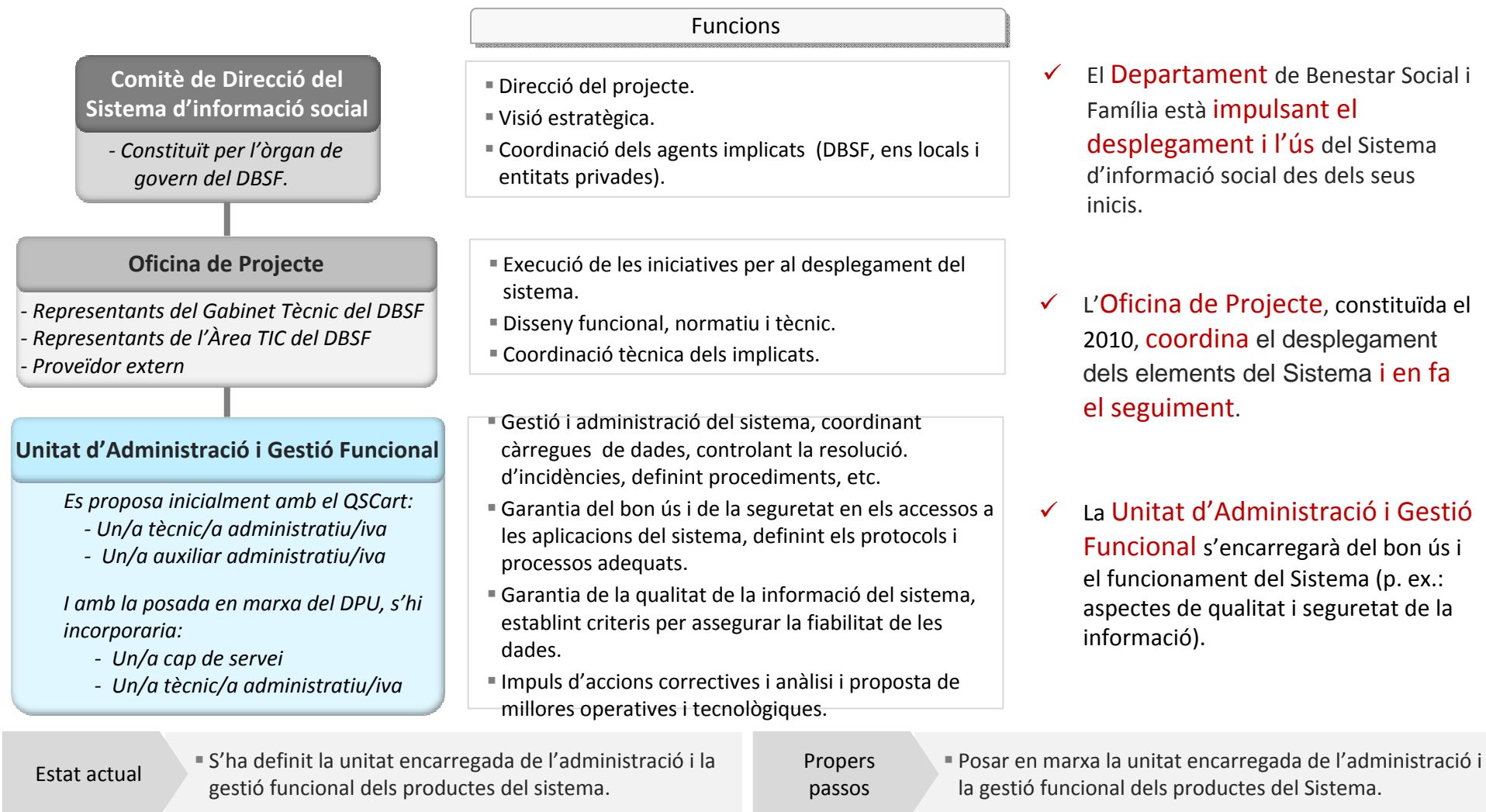
		2008	2009	2010	2011	2012
Iniciatives funcionals	General	Disseny conceptual Aprovació del full de ruta	Constitució de l' Oficina de Projecte Inici de l'impuls de ViaOberta	Llançament dels equips de treball		
	1 Model de govern		Identificació de les necessitats de governança		Disseny del model de govern (composició i funcions)	Planificació del desplegament del model de govern
	2 Marc normatiu	Esborrany del Decret de regulació		Anàlisi del marc normatiu		Establiment del marc normatiu
	3 Comunicació i gestió del canvi			Butlletí monogràfic Hèrcules	Establiment del domini hercules.gencat.cat	Actualització de la documentació
Funcionals/tecnològiques	4 DPU		Anàlisi preliminar. Directori de persones		Consolidació del disseny del directori de persones	
	5 DES				Definició del directori d'entitats	
	6 HSC			Disseny previ de la història social		Consolidació del disseny de la història social
	7 QSCart			Disseny del quadre de seguiment de la Cartera	Projecte pilot QSCart	Planificació de la construcció del QSCart Definició del model de dades
	8 RUDEL		Dossier únic de recollida de dades dels ens locals	Creació de la Plataforma EACAT (recollida de dades)	Informe RUDEL 2010	Informe RUDEL 2011 Estudi de la qualitat i la disponibilitat de les dades
	9 Entorn col·laboratiu		Aprovació de l'ús de DIXIT com a entorn col·laboratiu			
Tecn.	10 Arquitectura		Disseny de l' entorn tecnològic	Anàlisi de les eines de l'arquitectura	Adquisició del maquinari base	Disseny de l' arquitectura

La maduresa actual del projecte ha permès iniciar la construcció dels primers elements del Sistema d'informació social.

	Iniciativa	Estat actual	Propers passos
Funcionals	1 Model de govern del sistema	<ul style="list-style-type: none"> S'ha definit la unitat encarregada de l'administració i la gestió funcional dels productes del sistema. 	<ul style="list-style-type: none"> Posar en marxa la unitat encarregada de l'administració i la gestió funcional dels productes del sistema.
	2 Marc normatiu del sistema	<ul style="list-style-type: none"> S'han analitzat marcs normatius de referència en altres iniciatives de compartició d'informació. 	<ul style="list-style-type: none"> Consolidar el marc normatiu que empara el desplegament dels elements del sistema.
	3 Comunicació i gestió del canvi	<ul style="list-style-type: none"> Es disposa de diverses vies de comunicació amb els agents. 	<ul style="list-style-type: none"> Seguir impulsant l'estratègia de comunicació i la gestió del canvi.
Funcionals/tecnològiques	4 DPU - directori de persones usuàries	<ul style="list-style-type: none"> S'ha dissenyat el directori i se n'ha planificat la construcció. 	<ul style="list-style-type: none"> Concretar aspectes funcionals/tècnics i emprendre la construcció del directori.
	5 DES – directori d'entitats i serveis	<ul style="list-style-type: none"> S'ha consolidat un disseny preliminar del directori. 	<ul style="list-style-type: none"> Analitzar el procediment de desplegament.
	6 HSC – Història social compartida	<ul style="list-style-type: none"> S'està elaborant el disseny del model de manera coordinada amb els agents. 	<ul style="list-style-type: none"> Consolidar el disseny de requeriments de la HSC. Construir el model.
	7 QSCart – Quadre de seguiment de la Cartera de serveis socials	<ul style="list-style-type: none"> S'ha finalitzat la fase prèvia del QSCart, que ha establert un model pilot amb informació d'un subconjunt d'elements de la Cartera. 	<ul style="list-style-type: none"> Construir el QSCart.
	8 RUDEL – Registre Unificat de Dades dels Ens Locals	<ul style="list-style-type: none"> Tots els ens locals informen de les dades dels serveis socials bàsics de manera homogènia, amb criteris comuns. 	<ul style="list-style-type: none"> Construir la infraestructura tecnològica d'anàlisi i explotació de les dades com a via de retorn d'informació cap als ens locals que l'alimenten.
	9 Entorn col·laboratiu per a professionals	<ul style="list-style-type: none"> Es disposa d'un disseny preliminar dels continguts i les funcionalitats de l'entorn col·laboratiu. 	<ul style="list-style-type: none"> Consolidar el disseny de continguts de l'entorn col·laboratiu i posar-lo en marxa.
Tecn.	10 Arquitectura	<ul style="list-style-type: none"> S'està definint l'arquitectura base on construir els elements del sistema. 	<ul style="list-style-type: none"> Finalitzar la definició de l'arquitectura i implantar les eines que la constitueixen.

El projecte està impulsat pel Departament de Benestar Social i Família, qui coordina la participació de tots els agents de la Xarxa de serveis socials d'atenció pública.

1 Model de govern del Sistema d'informació social

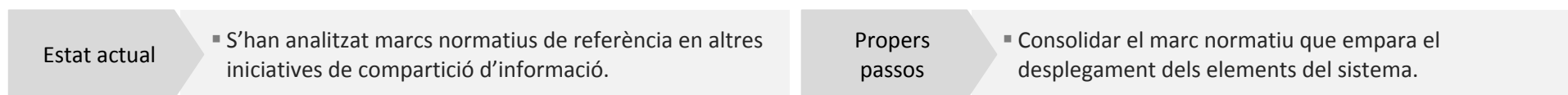


El desplegament del Sistema es du a terme garantint la seguretat de les dades.

2 Marc normatiu del sistema



- ✓ La **Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials** estableix les bases reguladores del Sistema d'informació social.
- ✓ En la posada en marxa del sistema es garanteix a cada moment la **seguretat de les dades** de caràcter sensible protegides legalment per la LOPD.



* LOPD: Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

S'estan impulsant accions per facilitar el canvi cultural derivat del desplegament del sistema.

3 Comunicació i gestió del canvi

Reunions i sessions de treball amb els agents de la xarxa

- Reunions de presentació i seguiment dels avenços del projecte.
- Sessions de treball per a la definició dels productes del sistema.

Xarxa social d'Hèrcules a l'e-Catalunya

- Xarxa social de difusió del projecte i de treball dels equips que hi col·laboren (actualment compta amb uns 200 membres).



Continguts a la web hercules.gencat.cat



- Incorporació d'informació i materials relatius al desenvolupament del projecte.

Butlletins electrònics



- Butlletí monogràfic *Hèrcules* a través del butlletí electrònic del Departament (DIXIT).

✓ Des dels inicis del projecte s'ha impulsat una **estratègia de comunicació** que ha permès donar a conèixer el projecte i consolidar-lo com una iniciativa clau al Sistema català de serveis socials.

✓ En aquests moments el projecte compta amb una **xarxa social pròpia a la plataforma e-Catalunya**.

✓ Les accions de comunicació i gestió del canvi són clau per construir un sistema comú, compartit i de qualitat, que esdevingui **una eina imprescindible de treball** per a tots els agents de la Xarxa de serveis socials d'atenció pública.

Estat actual

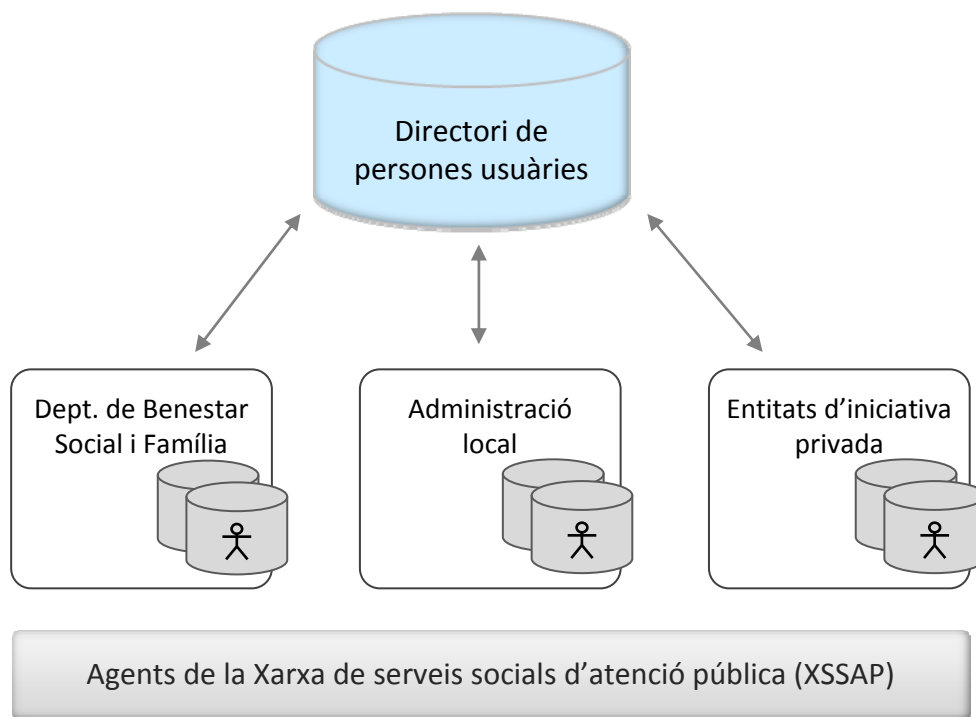
- Es disposa de diverses vies de comunicació amb els agents.

Propers passos

- Seguir impulsant l'estratègia de comunicació i la gestió del canvi.

El DPU recopila i integra les dades de persones en un directori únic i compartit pels agents.

4 DPU - directori de persones usuàries



- ✓ El DPU consolida un **directori de persones comú a tota la xarxa** per a la gestió de dades de persones en l'àmbit de serveis socials.
- ✓ Les **dades** integrades al DPU són les dades de **caràcter identificatiu i personal** de totes les persones usuàries vinculades amb els serveis socials a Catalunya.
- ✓ El DPU s'alimenta de la **informació provinent** de les bases de dades gestionades pels **diferents agents**.
- ✓ S'han analitzat les **necessitats de governança** del DPU i s'han definit les fases de desplegament i posada en marxa.

Estat actual

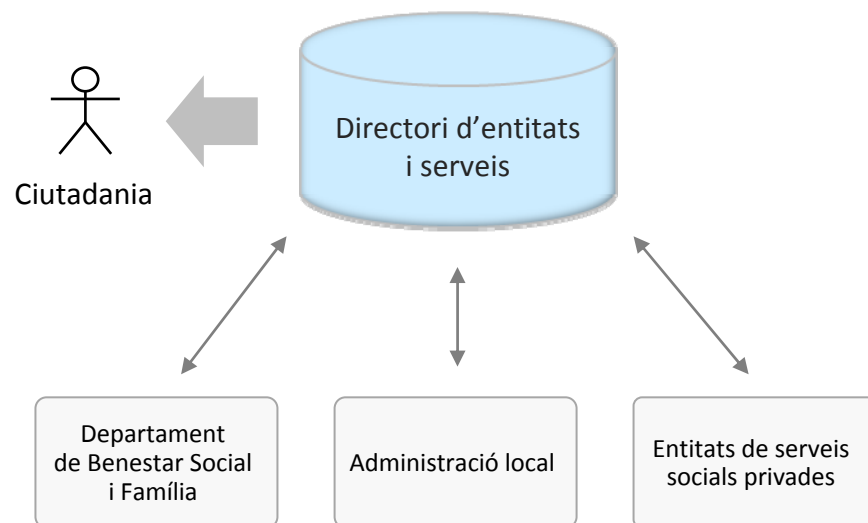
- S'ha dissenyat el directori i s'ha planificat la seva construcció.

Propers passos

- Concretar aspectes funcionals/tècnics i emprendre la construcció del directori.

El DES ha de ser la font de referència d'informació d'entitats, serveis i establiments de serveis socials.

5 DES – directori d'entitats i serveis



- ✓ El DES centralitzarà aquella **informació de les entitats, els serveis i establiments** socials comuna, compartida i compatible per tots els agents de la xarxa.
- ✓ A través del DES, **els ciutadans i les ciutadanes cercaran** informació actualitzada d'entitats i establiments proveïdors de serveis socials, de manera **àgil i intuïtiva**.
- ✓ Actualment s'utilitza el **RESES**, que ha millorat en els procediments de cerca i presentació de la informació, però cal analitzar si podria utilitzar-se per al DES i revisar la vigència de la necessitat d'aquest directori.

Estat actual

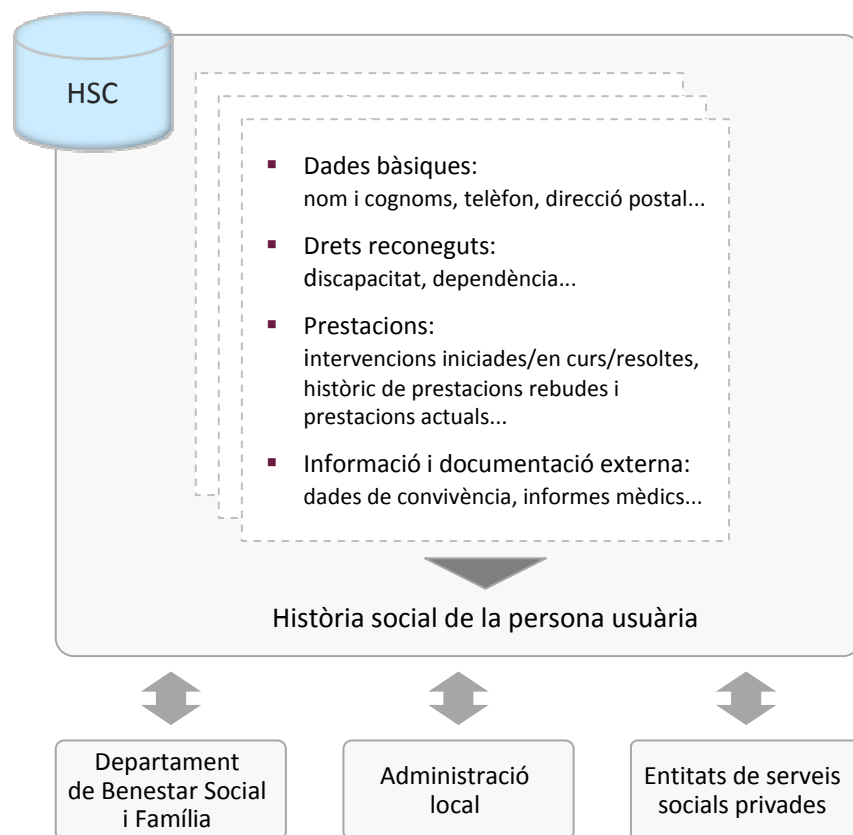
▪ S'ha consolidat un disseny preliminar del directori.

Propers passos

▪ Analitzar el procediment de desplegament.

La HSC agrupa la informació de cada persona en un expedient únic i compartit pels agents.

6 HSC – història social compartida



- ✓ La HSC és el directori en què s'agrupen les **històries socials de les persones** usuàries de serveis socials.
- ✓ La història social de cada persona integra **informació predeterminada sobre la trajectòria de la persona** en l'àmbit de serveis socials.
- ✓ Els **agents de serveis socials accedeixen i comparteixen** la informació integrada a la història social de cada persona.

Estat actual

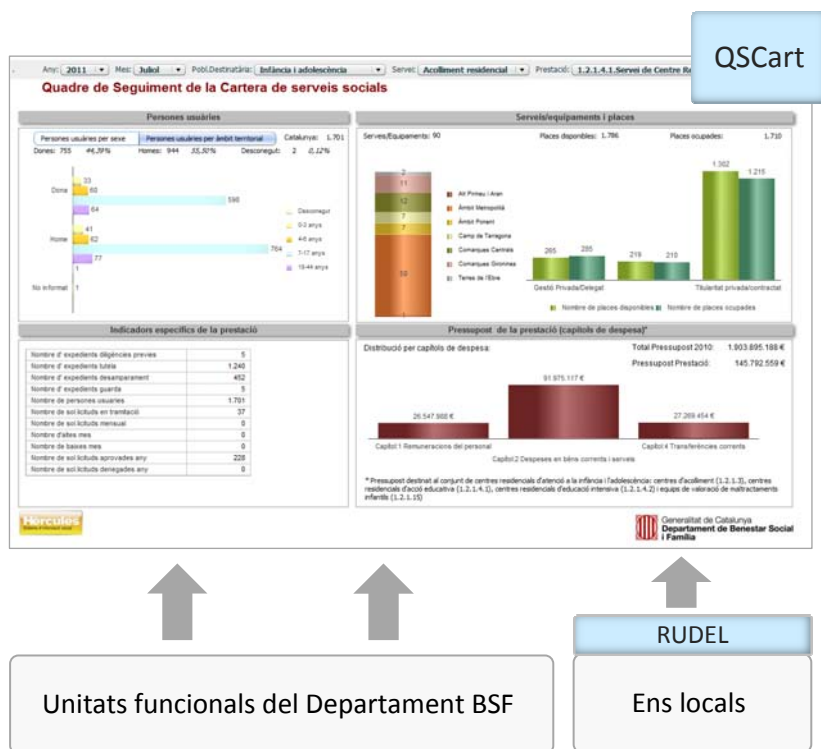
- S'està elaborant el disseny del model de manera coordinada amb els agents.

Propers passos

- Consolidar el disseny de requeriments de la HSC.
- Construir el model.

El QSCart facilita l'exploració àgil i eficient de la informació dels serveis i les prestacions de la Cartera.

7 QSCart – quadre de seguiment de la Cartera de serveis socials



- ✓ El QSCart representa una de les primeres eines de consulta de la **informació dels serveis i les prestacions** de la Cartera.
- ✓ La informació presentada al QSCart prové de les diferents **unitats funcionals del Departament i dels ens locals** competents en serveis socials, i s'actualitza periòdicament.
- ✓ Durant la tardor de 2011, s'ha dut a terme la **fase pilot del QSCart**, que inclou la informació d'un **subconjunt de serveis i prestacions**.
- ✓ S'ha definit el **model de dades** i s'ha dissenyat el **pla de treball** per consolidar el disseny i emprendre la construcció de l'eina.

Estat actual

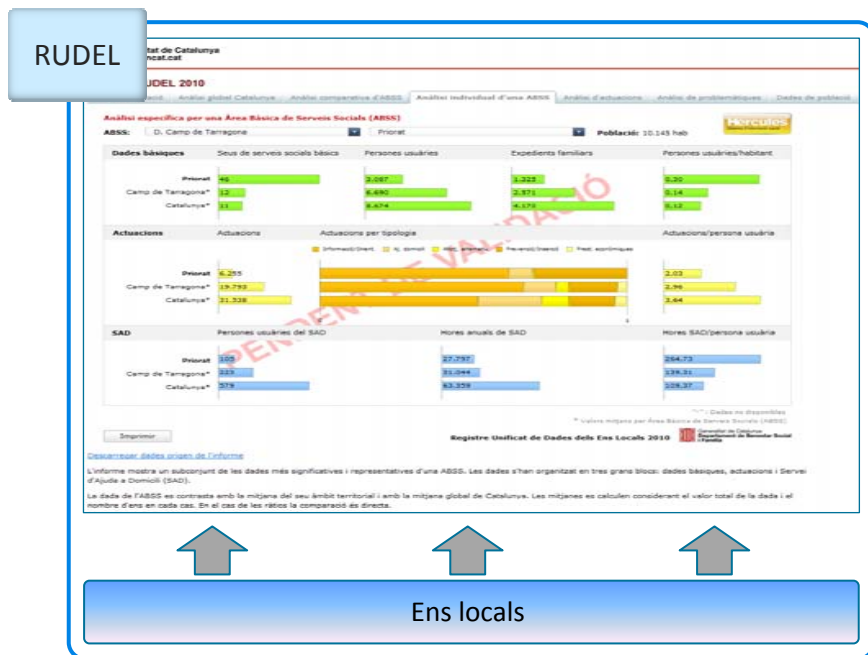
- S'ha finalitzat la fase prèvia del QSCart, amb informació d'un subconjunt d'elements de la Cartera.

Propers passos

- Construir el QSCart.

La plataforma RUDEL és l'eina de recollida, anàlisi i explotació de les dades de serveis socials dels ens locals.

8 RUDEL – Registre Unificat de Dades dels Ens Locals



- ✓ Actualment, l'explotació de les dades recollides a través d'EACAT s'està duent a terme de manera no automatitzada, i està prevista presentar-la en un **informe digital, accessible via web** (informe RUDEL).
- ✓ L'informe RUDEL ofereix una anàlisi gràfica de **l'activitat de serveis socials bàsics** a Catalunya competència dels ens locals.
- ✓ La posada en marxa de la **infraestructura RUDEL** facilitarà no sols la recollida de dades, sinó també la seva **anàlisi i l'explotació automatitzada**.
- ✓ S'han desenvolupat els **informes RUDEL 2010 i 2011** i també s'ha fet una anàlisi de la qualitat i la disponibilitat de les dades recopilades i de les necessitats d'explotació d'aquestes dades.

Des del punt de vista **tecnològic**, l'informe RUDEL s'ha elaborat mitjançant el programari comercial de *Business intelligence*, *SAP Business Objects*, a partir de les extraccions de dades en fitxers MS Excel, que s'exporta en format HTML (Abode Flash).

Estat actual

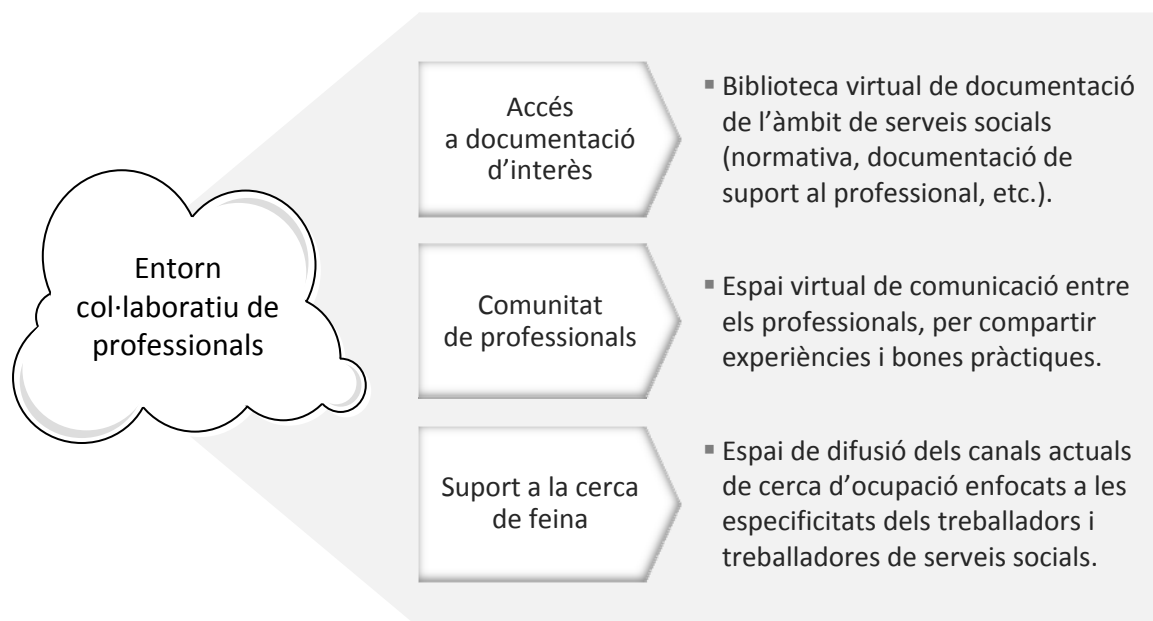
- Tots els ens locals informen sobre les dades de serveis socials bàsics de manera homogènia, amb criteris comuns.

Propers passos

- Construir la infraestructura tecnològica d'anàlisi i explotació de les dades com a via de retorn d'informació cap als ens locals que l'alimenten.

L'entorn col·laboratiu estableix l'espai virtual de cooperació entre els professionals de serveis socials.

9 Entorn col·laboratiu per a professionals



- ✓ La participació de professionals de serveis socials a la tasca de disseny de l'entorn col·laboratiu garanteix la **posada en marxa d'una eina d'alta utilitat**.
- ✓ La comunicació, el treball col·laboratiu i la coordinació dels professionals es tradueixen en una **millor gestió dels serveis** i la **millora consegüent de l'atenció a les persones**.

Estat actual

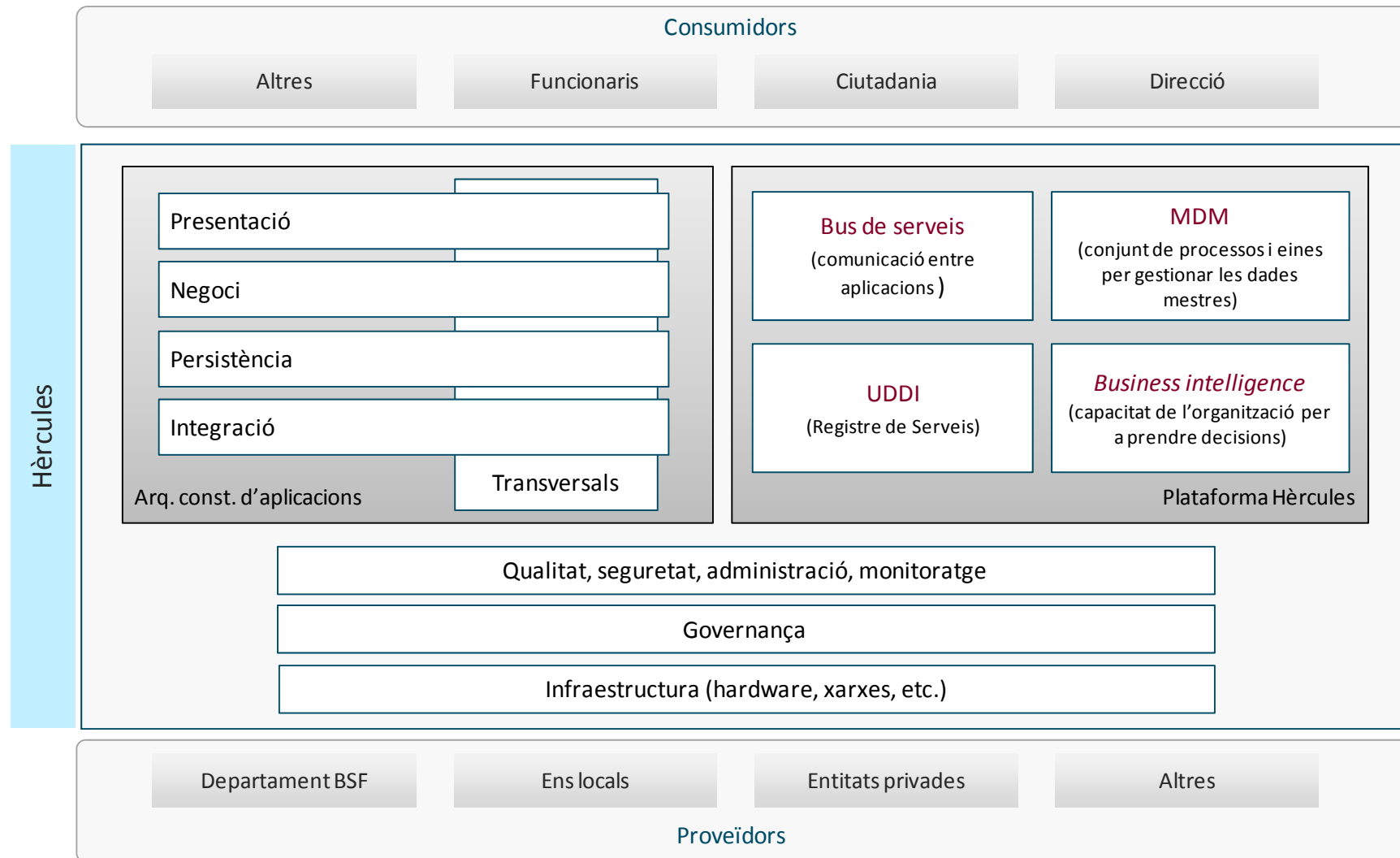
- Es disposa d'un disseny preliminar dels continguts i de les funcionalitats de l'entorn col·laboratiu.

Propers passos

- Consolidar el disseny de continguts de l'entorn col·laboratiu i posar-lo en marxa.

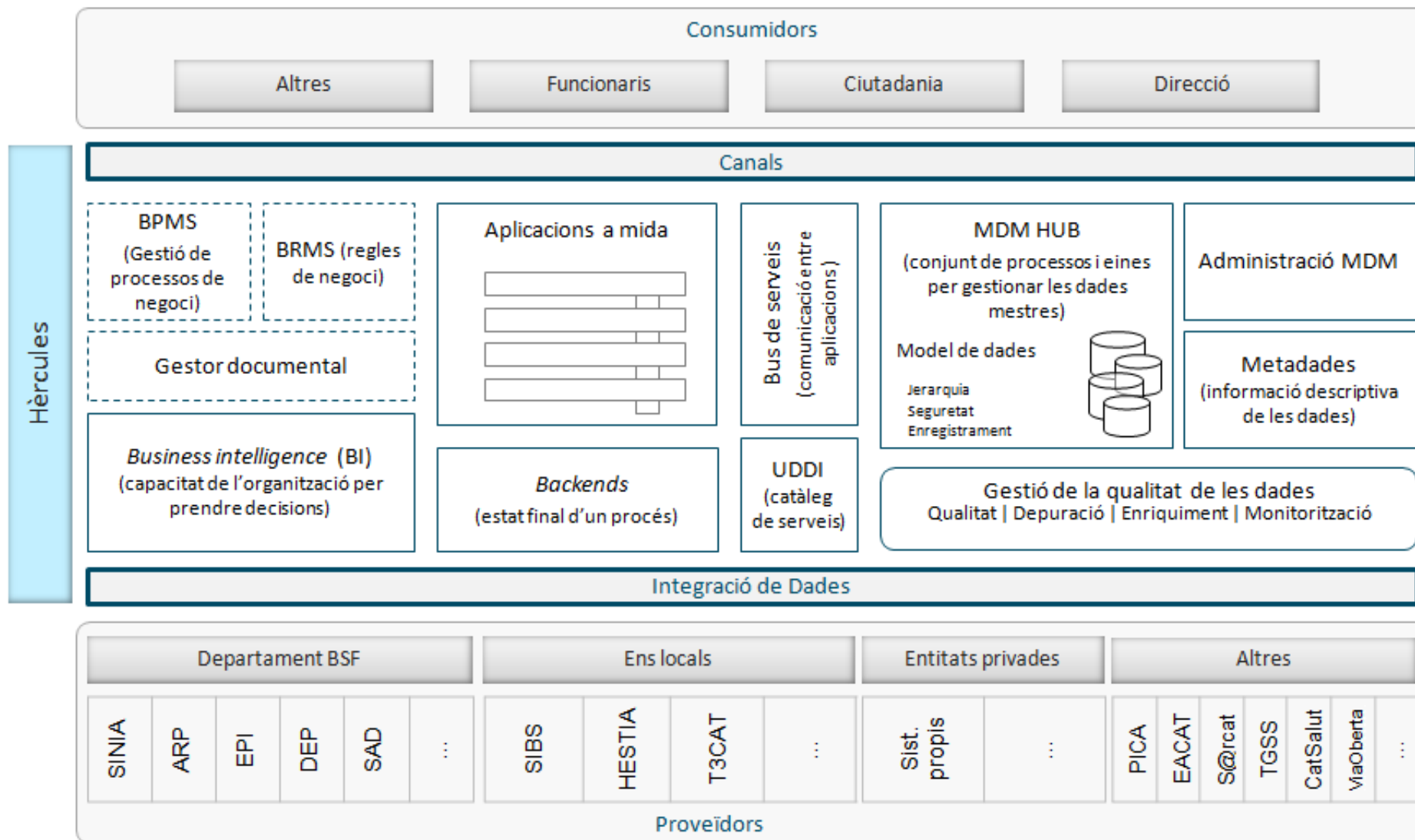
S'està definint l'arquitectura base a partir de la qual es puguin construir els elements del Sistema d'informació social.

10 Arquitectura > Visió conceptual d'alt nivell



La tasca elaborada per als àmbits funcional i tecnològic propicia un escenari favorable per construir els elements del sistema sobre l'arquitectura base definida.

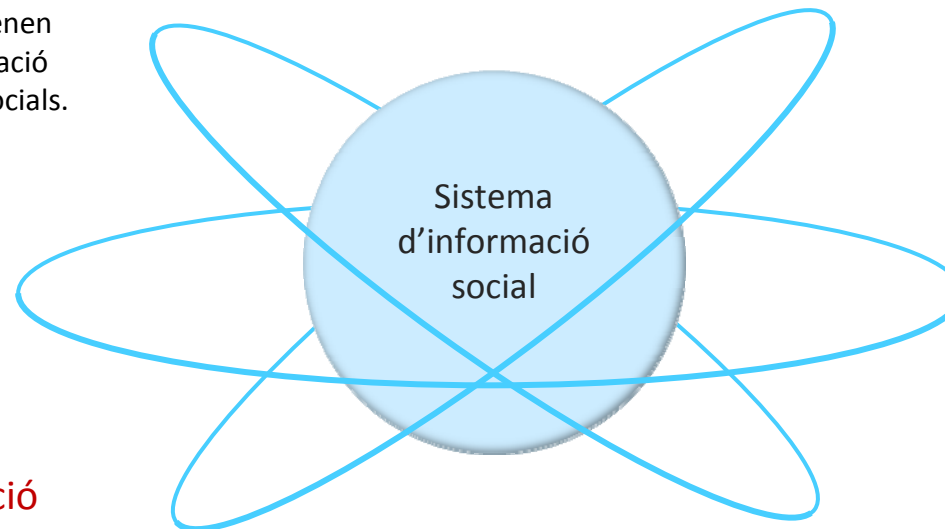
10 Arquitectura > Visió contextual d'alt nivell



El desplegament del sistema promou valors d'interoperabilitat, integració d'informació i innovació en el Sistema català de serveis socials.

Interoperabilitat

entre els agents
que intervenen
en la prestació
de serveis socials.



Integració
de la informació en una
plataforma única i compartida
pels agents socials.

Innovació

dels processos i de les
metodologies de treball,
i eficiència en la gestió
dels serveis.

L'estratègia de desplegament del projecte garanteix la construcció d'un sistema d'informació social robust, de qualitat i amb perspectives de futur.