



Plan de Transformación Digital: wSocial herramienta de intervención social y la funcionalidad del visor



Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials

Enero 2024

Índice

01 Transformación Digital en el Departament de Drets Socials

02 Transformación Digital de los Servicios Sociales Básicos

03 Conclusiones



01

Transformación Digital en el Departament de Drets Socials (DSO)

01\ Transformación Digital en el DSO

El esquema siguiente representa los **principales ámbitos de actuación** que tienen como objetivo dar cobertura al Departament, a los **agentes implicados** y al **beneficiario final**, que es la ciudadanía de Cataluña.

Ámbitos de actuación y ecosistema del Departament de Drets Socials



01\ Transformación Digital en el DSO

La **transformación digital consiste** en definir **una nueva manera de trabajar** y dotarse de tecnología para **fomentar el cambio** y ofrecer **mayor valor**.

Es una **nueva visión** basada en una nueva cultura organizacional que implica y afecta a **la estrategia**, los **procesos**, las **personas**, los **productos** y los **servicios**.

01\ Transformación Digital en el DSO

Relación de los retos del Departament con la plataforma tecnológica eSocial:



ADAPTAR LA ATENCIÓN CIUDADANA A LA REALIDAD DE LOS COLECTIVOS



OBTENER LA VISIÓN 360º DEL CIUDADANO QUE UTILIZA LOS SERVICIOS SOCIALES



FORTALEZER LA RELACIÓN ENTRE EL DEPARTAMENT Y LOS AGENTES DEL SISTEMA



EFICIENTAR LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENT (INTERNA Y EXTERNA)

Ideas Clave del eSocial



Administración más cercana a la ciudadanía



Canales electrónicos para garantizar la accesibilidad



Herramientas más comprensibles y **usables** para la ciudadanía



Sistemas **orientados a datos**, no a documentos



Herramientas para garantizar la **calidad de los datos**



Herramientas para **gobernar** los datos y para la toma de **decisiones**.



Transparencia y accesibilidad de la información



Incremento de la **compartición de los datos**



Canales de **integración** de los **sistemas de información**



Homogeneización de los procesos



Automatización de tareas y **eliminación** de acciones **manuales**



Integración de los **sistemas de información**



Maximización del uso de las **interoperabilidades**

01\ Transformación Digital en el DSO

Ámbitos clave de la Transformación Digital



Personas



Procesos



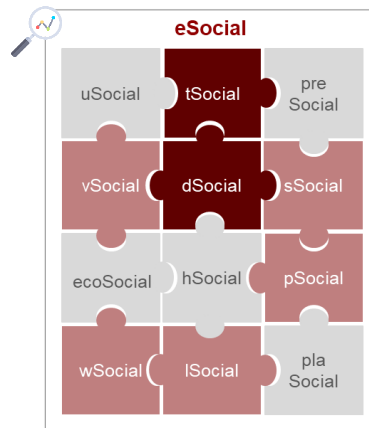
Datos



Tecnología

La **plataforma eSocial** es la **principal palanca tecnológica** para impulsar la Transformación Digital en el Departament de Drets Socials. La plataforma se está construyendo **progresivamente** des de **2017** trabajando conjuntamente con los **diferentes agentes de intervención social** y conjuntamente con el **CTTI**. A continuación se detallan los principales SSII que la conforman, el estado en el que se encuentran y las distintas fuentes de financiación europea para su desarrollo.

Plataforma tecnológica eSocial



Fondo de financiación europeo eSocial

Los diferentes SSII de la plataforma eSocial se están construyendo gracias a diferentes operaciones de Financiación Europea.



Operación FEDER GO10-010324

Transformación Digital de la Protección Social



Operación REACT-EU GO10-031524

Transformación Digital Gestión de recursos, Valoración y Intervención social

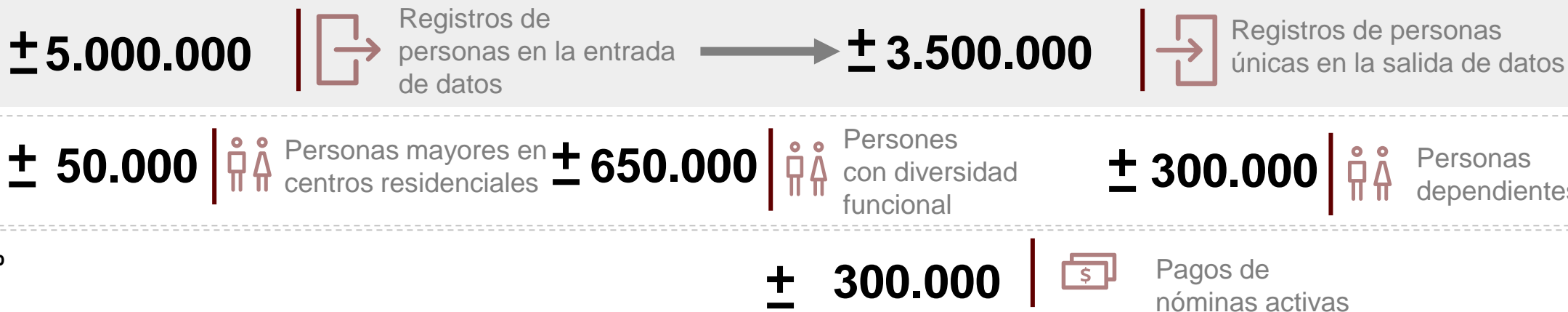


Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR)

01\ Transformación Digital en el DSO

Indicadores de sistemas

dSocial – Consolidación de datos



VISIÓN 360º

tSocial – Tramitador de prestaciones

Actualmente tSocial incluye la gestión de (5) tipos de expedientes y se está planificando la incorporación progresiva de más tipos de expedientes

+70.000 | Procedimientos gestionados

+70% | Procedimientos resueltos

Prestación de Familias:

+70% Procedimientos mensuales resueltos automáticamente

+14% Procedimientos resueltos* en menos de 1 día

PNC de Jubilación:

+14% Procedimientos mensuales resueltos automáticamente

+25% Procedimientos resueltos* en menos de 1 día



EFICIENCIA

02

Transformación Digital de los Servicios Sociales Básicos

02\ Transformació Digital de los Servicios Sociales Básicos

Contexto de los Servicios Sociales

Dentro del contexto de los Servicios Sociales en Cataluña, es necesario dar cobertura y cumplimiento a la **Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales**, que especifica la diferencia entre los Servicios Sociales Básicos y los Servicios Sociales Especializados.

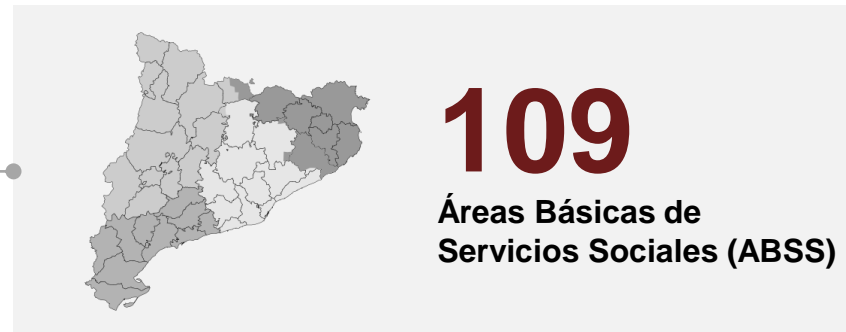
Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales

Servicios Sociales Básicos

- Son el primer nivel del sistema público de servicios sociales y la garantía de más proximidad a los usuarios y a los ámbitos familiar y social, este se presta por medio de las Áreas Básicas de Servicios Sociales (ABSS)
- La ABSS se organiza sobre una población mínima de veinte mil habitantes, tomando como base el municipio.

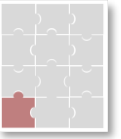
Servicios Sociales Especializados

- Los servicios sociales especializados se organizan atendiendo la tipología de las necesidades, para dar respuesta a situaciones y necesidades que requieren una especialización técnica o la disposición de recursos determinados.



02\ Transformación Digital de los Servicios Sociales Básicos

wSocial (Sistema de Intervención Social)




¿DE DÓNDE VENIMOS?

 Las **ABSS** trabajan con **SSII** muy heterogéneos en **todo el territorio**


 Hay **poca integración** entre ellos y con los sistemas del Departament


 **Falta** una **visión global y actualizada** de los **datos** del ciudadano


 **Dificultad** para **disponer de la información necesaria** para hacer la **intervención social** (la tiene que traer el ciudadano)

¿HACIA DÓNDE VAMOS?

 **Nuevo sistema** para facilitar la **Intervención Social**

 Incorpora un **visor de datos del ciudadano** (visión 360º del ciudadano) y **herramientas** para recoger el **relato de la entrevista en lenguaje natural**

 Incorpora **algoritmos** para ayudar a **identificar** las **necesidades** del ciudadano y **proponer actuaciones**

 En el **segundo semestre de 2023** está previsto iniciar un **piloto del Sistema de Intervención Social** con **algunas ABSS**. **Durante 2024** se llevará a cabo el **despliegue progresivo en todo el territorio**

02\ Transformación Digital de los Servicios Sociales Básicos

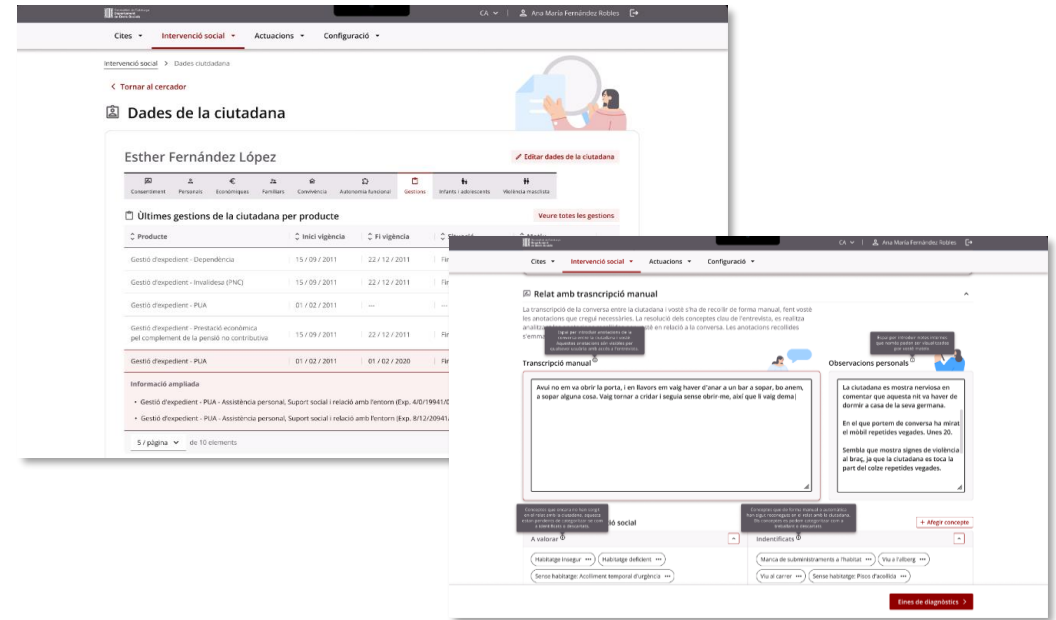
wSocial (Sistema de Intervención Social)



¿DE DÓNDE VENIMOS?



¿HACIA DÓNDE VAMOS?

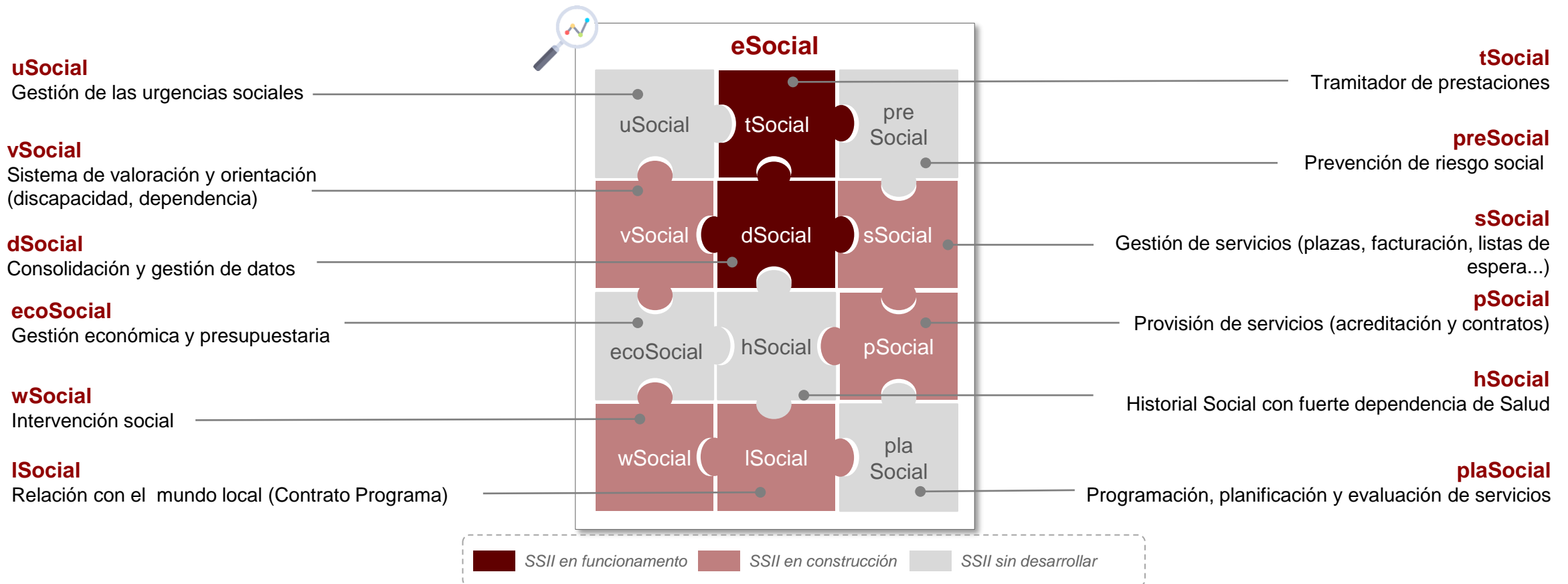


02\ Transformación Digital en el DSO

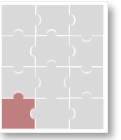
La plataforma eSocial

La plataforma **eSocial** tiene como objetivo principal la **agrupación de un conjunto de SSII** que transformarán de forma **transversal** todos los ámbitos del Departament. Asumirá, progresivamente, las **funcionalidades** de las **aplicaciones existentes** en el Departament aportando máxima **homogeneización y eficiencia** y promoverá una transformación más allá del ámbito tecnológico. La plataforma constará de **12 SSII**, los cuales se muestran a continuación:

La plataforma eSocial



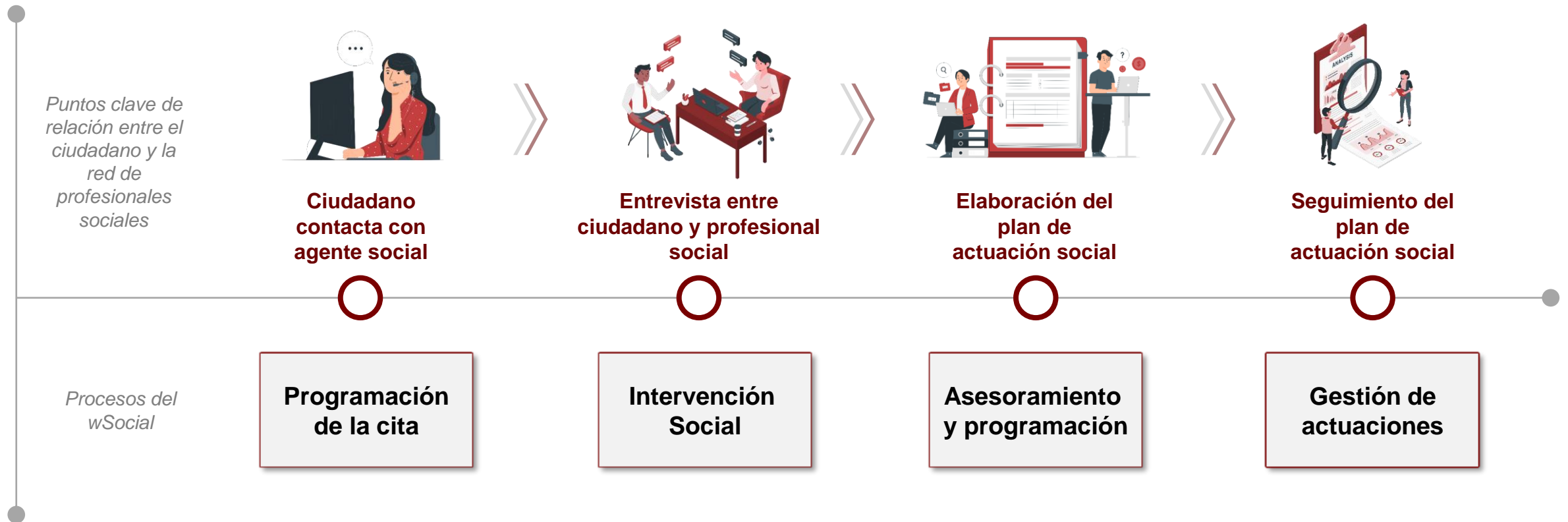
02 Transformació Digital de los Servicios Sociales Básicos



wSocial (Sistema de Intervención Social)

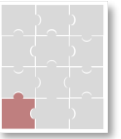
Más detalladamente, el **wSocial** contiene los **módulos** y **procesos** necesarios para la **creación** del **entorno** de **trabajo** de los **Servicios Sociales** y estará integrado en el eSocial. A continuación se detalla la relación entre los momentos clave de la interacción de los servicios sociales básicos con los procesos que ofrecerá el wSocial.

Relación de los momentos clave en la interacción y los procesos del wSocial



02\ Transformació Digital de los Servicios Sociales Básicos

Sistema de Información de los Servicios Sociales Básicos - InterSocial



Aspectos clave de la creación del InterSocial



DEFINICIÓN VOCABULARIO

InterSocial se crea a partir de la necesidad de **definir un vocabulario controlado, codificado y estandarizado** para interoperar la información de los Servicios Sociales de Cataluña.



SNOMED

El **estándar terminológico** seleccionado para codificar los conceptos del diccionario InterSocial es **SNOMED**. Se trata de una terminología muy extensa donde se pueden encontrar **conceptos sociales, de salud, entre otros**, y que posibilita la interoperabilidad entre los servicios sociales y otros ámbitos.

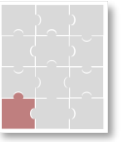


DICCIONARIO InterSocial

El **diccionario InterSocial** quedará **integrado al wSocial** y se irá actualizando a medida que se vayan codificando nuevos conceptos.

02\ Transformació Digital de los Servicios Sociales Básicos

Sistema de Información de los Servicios Sociales Básicos - Algoritmos Sociales

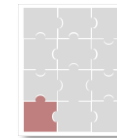


*En la intervenció se planteja recóger un volumen de **1.500.000 de entrevistas** para incorporarlas al sistema, que este **aprenda** y pueda **retornar automáticamente** a los profesionales de las ABSS las **necesidades y/o situaciones detectadas** durante el relato con la ciudadana.*



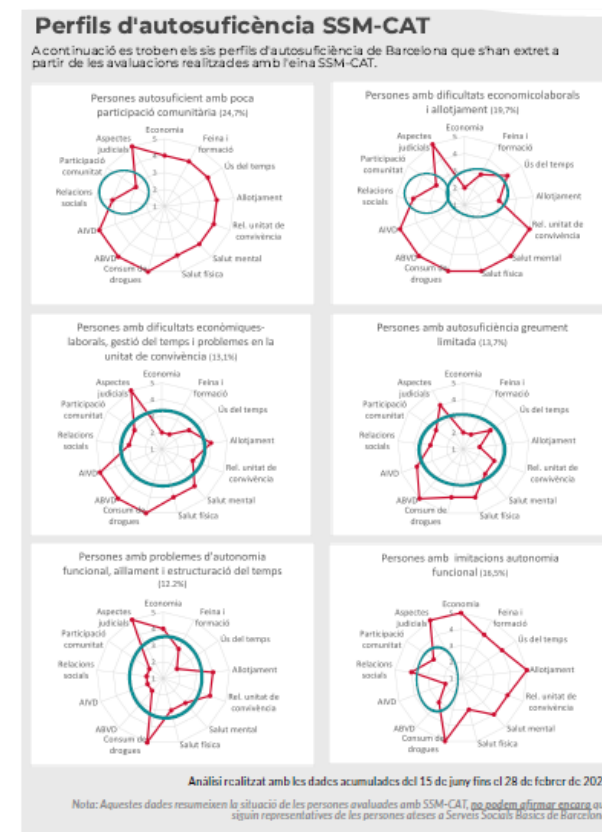
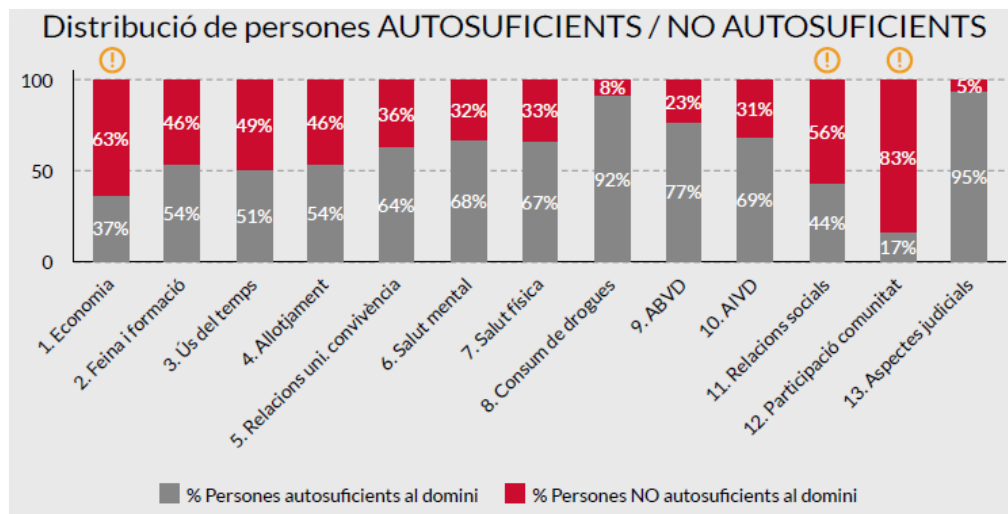
02\ Transformación Digital dels Servicios Sociales Básicos

Sistema de Información de los Servicios Sociales Básicos - SSM-Cat

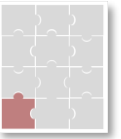


Hay que tener en cuenta que, en el desarrollo del nuevo sistema de información, se tendrán que utilizar las **herramientas de diagnóstico** existentes para evaluar la **situación social del ciudadano (SSM-Cat, en inglés Self Sufficiency Matrix)**.

Ejemplo ilustrativo del SSM-Cat



02\ Transformación Digital de los Servicios Sociales Básicos



Visor del wSocial

El visor es una de las **funcionalidades** del **wSocial**, permite **consultar** las **personas** que hayan contactado o solicitado algún servicio a la **red de Servicios Sociales de Cataluña** (ABSS o Departament DSO).

Este visor dispondrá, se actualizará y se interconectará con un **único conjunto de datos** y permitirá que todo el sistema pueda acceder al momento, cada uno de sus competencias y desde un uso ético de los datos.

Ejemplo ilustrativo del visor del wSocial

The screenshot displays the 'Dades de la ciutadana' (Citizen Data) page for Esther Fernández López. The interface includes a navigation menu with options like 'Cites', 'Intervenció social', 'Actuacions', and 'Configuració'. The main content area shows the citizen's name, a 'Editar dades de la ciutadana' button, and a list of 'Últimes gestions de la ciutadana per producte'. The table below lists various social service interventions with their start and end dates and final status.

Producte	Inici vigència	Fi vigència	Situació	Motiu
Gestió d'expedient - Dependència	15 / 09 / 2011	22 / 12 / 2011	Finalizat	---
Gestió d'expedient - Invalidesa (PNC)	15 / 09 / 2011	22 / 12 / 2011	Finalizat	---
Gestió d'expedient - PUA	01 / 02 / 2011	---	---	---
Gestió d'expedient - Prestació econòmica pel complement de la pensió no contributiva	15 / 09 / 2011	22 / 12 / 2011	Finalizat	Resolució denegatòria
Gestió d'expedient - PUA	01 / 02 / 2011	01 / 02 / 2020	Finalizat	---

Below the table, there is an 'Informació amplada' section with two entries, each with a 'Més info.' button. The page footer indicates '5 / pàgina de 10 elements' and '01 de les 02 pàgines'.

The background of the slide features a close-up photograph of two hands, one on the left and one on the right, with fingers spread. The hands are rendered in a semi-transparent, reddish-pink color that blends into the dark red background. The lighting is soft, highlighting the texture of the skin and the individual fingers.

03

Beneficio \ Impacto

03\ Beneficio / Impacto



Ciudadania

Personas Trabajadoras

- ✓ **Apoyo integral** a personas en situación de vulnerabilidad
- ✓ **Acompañamiento y asesoramiento** de servicios más personalizados a la ciudadanía.
- ✓ **Prestación de servicios más efectiva y integrada** gracias a la coordinación entre entidades
- ✓ **Reducción del tiempo de espera**, gestión más eficiente.


- ✓ Mejora en la **coordinación y compartición de información entre ABSS y DSO**
- ✓ **Eficiencia** en las **entrevistas** y uso de un **lenguaje entendedor y estandarizado** en todo el territorio.
- ✓ **Visor del ciudadano** con acceso a registros y posibilidades de interacción con otros servicios
- ✓ **Integración con kSocial** permitirá **recomendar productos i servicios**

The background of the slide features a dark, reddish-brown color with a faint, semi-transparent image of several hands raised in the air, suggesting a group of people or a presentation. The hands are positioned in the center and right side of the frame.

04

Conclusiones

04\ Conclusiones

- 
- ✓ Los Sistemas de información del ámbito de los Servicios Sociales están integrados en el **eSocial** de forma **centrada en los datos y orientada a la ciudadanía**.
 - ✓ Los SSII nos facilitarán **información para la toma de decisiones, la evaluación y la transparencia**.
 - ✓ Este sistema, con datos consolidados en su repositorio, tiene que permitir **avanzar en la historia social compartida** y en su integración con otros sistemas públicos.



¡MUCHAS GRACIAS!