

La clave estratégica de los
sistemas de información en la
calidad de los servicios sociales
Instituto Insular de Atención
Social y Sociosanitaria (IASS)

Octubre 2011



Índice

1. Contexto actual
2. La estrategia de calidad de los servicios sociales
3. La importancia de la gestión de la información y el conocimiento
4. Requerimientos de los sistemas de información
5. Beneficios
6. Caso práctico de una implantación: Sistema para la Gestión de la Prestación Canaria de Inserción

1. Contexto Actual

1. Contexto Actual

La asistencia social en España

Los servicios sociales se consideran el cuarto pilar de los sistemas de bienestar en un sociedad, por detrás de los servicios sanitarios, los servicios educativos y las pensiones o prestaciones económicas de garantía de ingresos para la subsistencia.

El objeto y los destinatarios de los servicios sociales es muy amplio y abarca diferentes ámbitos:



Familias e Infancia



Personas Mayores



Discapacidad



Autonomía Personal y Dependencia



Inclusión Social



ONG y Voluntariado

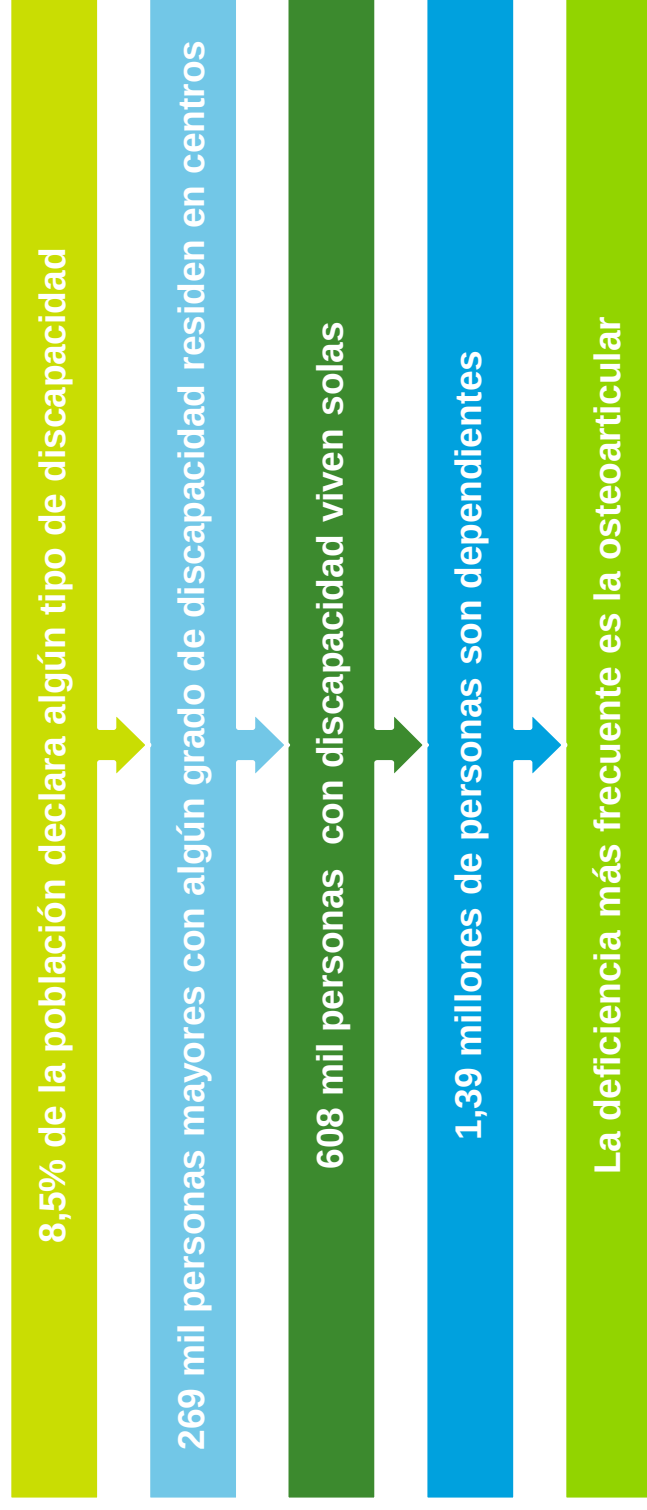


Drogodependencia

1. Contexto Actual

La asistencia social en España

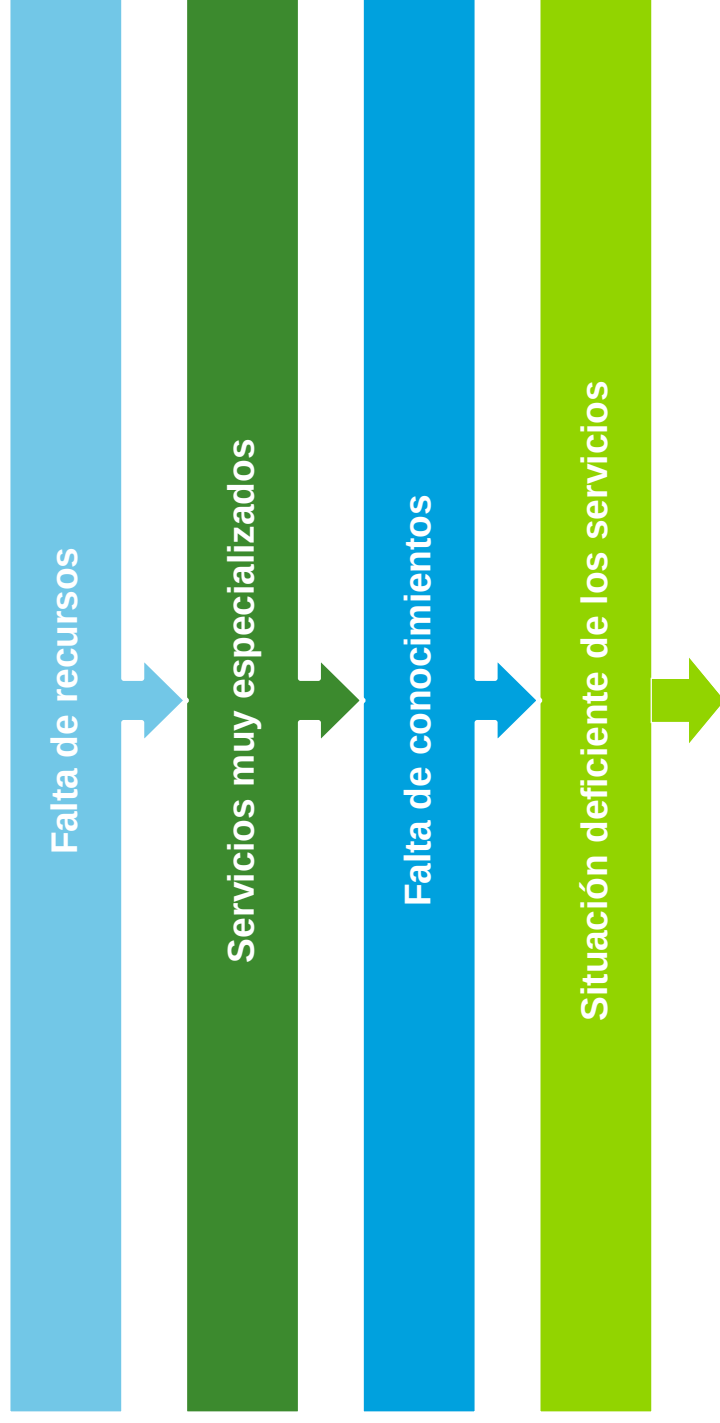
Según resultados de la Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia la cifra estimada de personas residentes en España que declara tener algún tipo de discapacidad asciende a 3.847.900, lo que supone un 8,5% de la población.



1. Contexto Actual

La asistencia social en España

La incidencia de la incapacidad y la marginación de los impedidos se atribuye a muchos factores, algunos de ellos:



Estos factores, en una situación de crisis económica como la actual, implican que hay que ser más eficientes y eficaces, y ser capaces de hacer más con menos.

2. La Estrategia de Calidad de los Servicios Sociales

2. La Estrategia de Calidad de los Servicios Sociales



La cultura de la calidad en los servicios sociales

La estrategia de calidad de los servicios sociales debe contribuir a garantizar la calidad de vida de las personas usuarias de los servicios sociales.

La persona usuaria es el centro alrededor del cual debe girar todo el sistema asistencial y los procesos de calidad, siempre de acuerdo a sus necesidades y expectativas.

La historia de los servicios sociales históricamente ha estado ligada a la escasez de recursos y a la reivindicación y queja por esa situación.



Sin embargo, las críticas sociales al sistema público de servicios sociales no vienen tanto por la escasez de recursos sino por la eficacia con que se utilizan.

Por solidaridad y respecto hacia quiénes, no exigiéndolo, tienen el mismo derecho a recibir una atención de calidad, consideramos necesario incorporar **la cultura de la calidad a los servicios sociales**.

2. La Estrategia de Calidad de los Servicios Sociales

“Incorporar la cultura de la calidad al sistema público de servicios sociales no es tarea sencilla, y requiere la implicación de las personas que en la organización tienen la responsabilidad del liderazgo.”

La cultura de la calidad en los servicios sociales

Esta incorporación supone instalar la búsqueda de la calidad en el centro de la acción:



2. La Estrategia de Calidad de los Servicios Sociales



La estrategia de calidad en los servicios sociales

Hacer de la calidad un elemento central de la acción social implica un especial compromiso de solidaridad con los sectores sociales más desfavorecidos, ofreciéndoles un valor añadido (la calidad) que muy frecuentemente se encuentra fuera de su alcance, al no poder pagar el coste que conlleva la esfera privada.

Para poder establecer una estrategia de calidad se hace necesario:

1. Identificar a los clientes. Considerar la percepción que de la calidad tienen los clientes de los servicios sociales, pudiendo catalogarse en:
 - Clientes internos, relacionados con la propia estructura desde la que se presta el servicio.
 - Clientes externos, ciudadanos, asociaciones, otras administraciones, medios de comunicación, etc.
2. Conocer las expectativas y opiniones de los clientes. La identificación de los clientes es un paso indispensable para mejorar la calidad pero insuficiente. Es esencial conocer que esperan los clientes y su opinión sobre los servicios ofrecidos:
 - Quejas presentadas, problemas, comentarios críticos
 - Encuestas de satisfacción de los ciudadanos (trato personal, competencia profesional, estructura – comodidad, estructura – organización)

2. La Estrategia de Calidad de los Servicios Sociales

La estrategia de calidad en los servicios sociales

La integración de la calidad en la prestación de servicio sociales se lleva a cabo a través de los instrumentos y programas que definan la estrategia de calidad.

La estrategia de calidad debe incluir necesariamente los siguientes elementos:

- La definición de los objetivos de calidad a alcanzar.
- Los instrumentos y sistemas de mejora generales.
- Los estudios de opinión sobre los niveles de satisfacción de las personas usuarias.
- Los requisitos de calidad exigibles a las actividades y prestaciones correspondientes

Entre los programas a desarrollar, dentro del marco de la estrategia de calidad aprobada, deberán figurar los siguientes:

- Criterios de calidad y seguridad centros y servicios.
- Indicadores de calidad para la evaluación, mejora continua y análisis comparado de los centros y servicios sociales.
- Guía de buenas prácticas.
- Formación continua de los profesionales del sistema y su participación en el diseño de los procesos de mejora.
- Mecanismos de tramitación de sugerencias, quejas y reclamaciones de las personas usuarias .

3. La Gestión de la Información y el Conocimiento

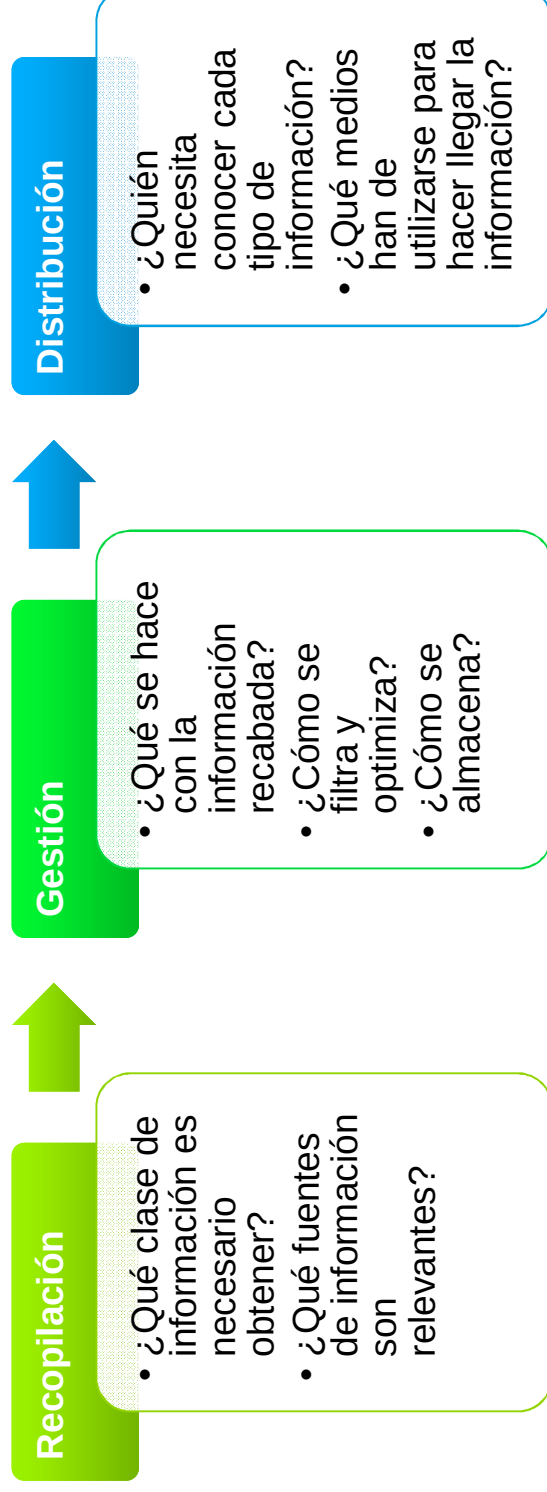
3. La Gestión de la Información y el Conocimiento

¿Qué es la Gestión de la Información?

La Gestión de la Información no es otra cosa que **el conjunto de procesos que permiten garantizar que la información relevante sea transmitida a las personas clave para que estas puedan tomar las decisiones que aporten más valor a la organización.**

En un mundo que avanza inexorablemente hacia la total digitalización y ubicuidad de la información, **la Gestión de la Información es una herramienta imprescindible para evitar el desbordamiento de las Administraciones Públicas**, que se ven incapaces de aprovechar el incesante flujo de información que reciben desde múltiples vías.

El proceso de Gestión de la Información se compone de tres etapas fundamentales:



3. La Gestión de la Información y el Conocimiento

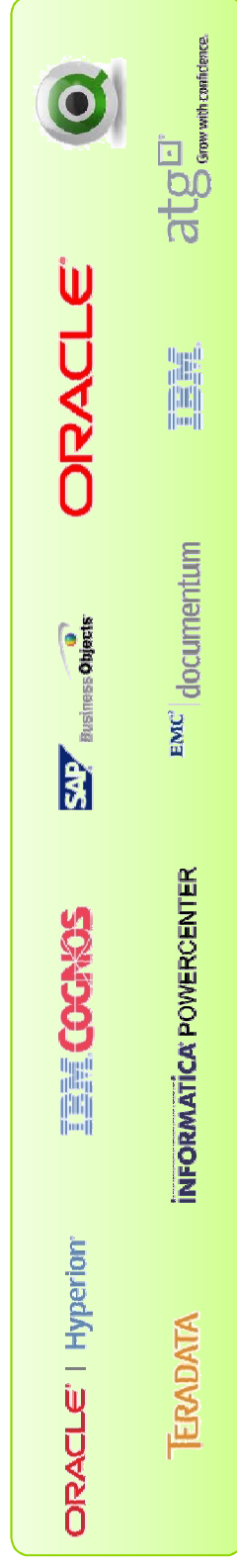
Beneficios y herramientas

Una gestión eficaz de la Información permite aprovechar al máximo los recursos dedicados a la prestación de servicios sociales, **asegurando que la ayuda llega a quién más la necesita, cuándo más la necesita**, en ámbitos como:

- Familias e infancia.
- Inclusión social.
- Personas mayores y dependientes.
- Discapacidad.
- Políticas de igualdad.
- ONGs y voluntariado.
- Drogodependencia.
- Inmigración.



Herramientas:

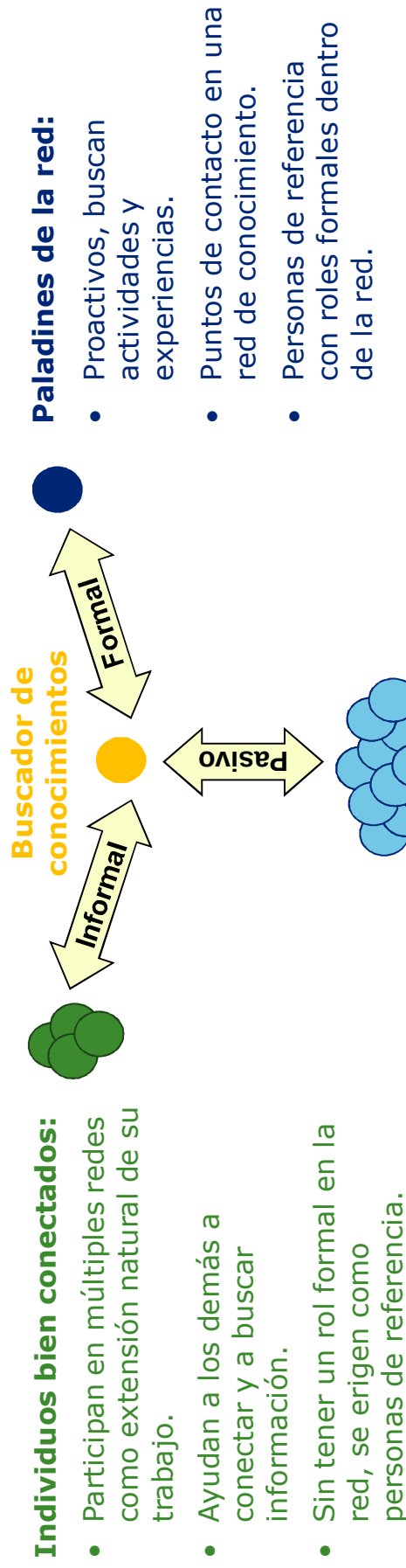


3. La Gestión de la Información y el Conocimiento

La Gestión del Conocimiento en las organizaciones

Por Gestión del Conocimiento entendemos el **conjunto de estrategias y técnicas que permiten identificar, crear, representar, distribuir y adoptar las percepciones y experiencias de los miembros de una organización**. Estas percepciones y experiencias forman el conocimiento de la organización y pueden encontrarse tanto a nivel individual en cada uno de sus integrantes como a nivel superior, en forma de procesos o prácticas habituales.

El objetivo es formar una red con “dos grados de separación” en la cual todo aquel que busca un conocimiento esté a un solo salto de contactar con el experto más apropiado para la labor.



Individuos pasivos:

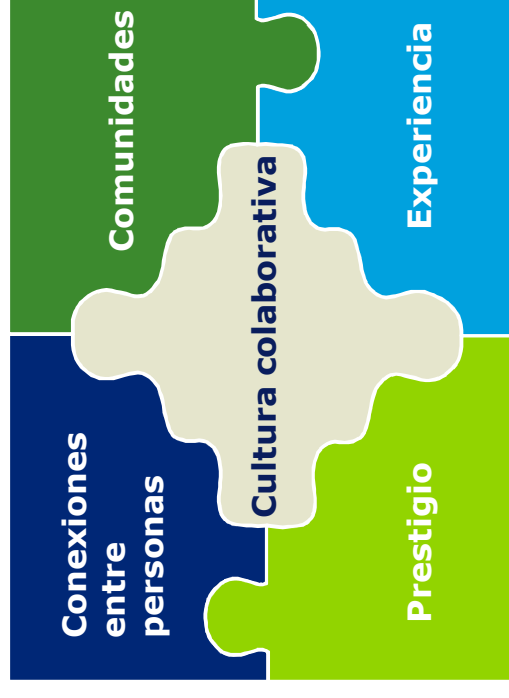
- La tecnología les permite buscar recursos fuera de sus contactos inmediatos y relaciones habituales.
- Suelen ser anónimos, solo participando cuando se les consulta.

3. La Gestión de la Información y el Conocimiento

Beneficios de la Gestión del Conocimiento

La correcta implantación de herramientas de Gestión del Conocimiento conlleva grandes mejoras que abarcan todos los ámbitos organizativos:

- Toma de mejores decisiones en base al acceso a las experiencias y lecciones aprendidas en iniciativas anteriores.
- Mejora de la eficiencia y de la productividad al no tener que “reinventar la rueda”.
- Reduce los tiempos de respuesta al disponer de la información y del contacto con sus responsables “en un salto”.
- Permite distribuir conocimientos clave con facilidad, llegando a más personas.
- Facilita la adopción de mejores prácticas y estándares.
- Aumenta la involucración de las personas gracias a los aspectos sociales y colaborativos.
- Permite una mejora continua de la calidad, en la que cada usuario aporta al conjunto de conocimientos disponibles.
- Detecta conexiones valiosas entre conocimientos y personas que antes no existían.



4. Requerimientos de los Sistemas de Información

4. Requerimientos de los Sistemas de Información

¿Qué se debe exigir a los Sistemas de Información?

Los Sistemas de Información que permitan llevar a cabo una gestión eficaz de los Servicios Sociales deben asentarse en una base sólida cuyos principios sean los siguientes:

Flexibilidad para adaptarse

- A las necesidades cambiantes de la sociedad, especialmente en la actual coyuntura económica en que los servicios sociales han de llegar a más gente que anteriormente.
- A la legislación y la regulación, que se encuentran en continua evolución y mejora.
- A los requerimientos del equipo de trabajo, que constantemente buscan nuevas formas de llegar a las personas y de mejorar el uso de los recursos disponibles.

Máxima usabilidad

- De forma que los usuarios puedan sacar el máximo provecho del sistema.
- Reduciendo las necesidades de formación y adaptación de las nuevas incorporaciones.
- Que permita a los usuarios con experiencia en otros sistemas corporativos sentirse dentro de una experiencia de usuario común.
- Que minimice el tiempo necesario para cumplimentar los expedientes y realizar las operaciones más comunes.
- Que permita realizar un seguimiento eficaz de los proyectos.
- Que permita la elaboración de informes y estadísticas detalladas.



4. Requerimientos de los Sistemas de Información

¿Qué se debe exigir a los Sistemas de Información?

Continuando con los requerimientos necesarios para los Sistemas de Información:

Sencillez en la colaboración

- Imprescindible para permitir la transmisión del conocimiento.
- Implementar funcionalidades de la Gestión del de la Información y del Conocimiento expuestas anteriormente que permitan sacar el máximo partido a la información disponible así como a la experiencia y trabajos realizados anteriormente.

Interoperabilidad con otros sistemas

- Que permita que se compartan datos con otras AAPP como Ayuntamientos, Cabildos, Gobierno de Canarias, AGE, etc.
- Dota de gran flexibilidad y debe ser un objetivo prioritario de todos los Sistemas de Información que se diseñen en la Administración.
- Permite disponer en tiempo mínimo la información necesaria (expedientes, informes, etc.), lo cual reduce en un menor tiempo de respuesta de los servicios.

Y, tecnológicamente

- Estar basado en estándares (Java, HTML, XML...) y utilizar software de código abierto.
- Ofrecer un diseño escalable, que mantenga un rendimiento adecuado y garantice la máxima seguridad.



4. Requerimientos de los Sistemas de Información

¿Qué debe aportar la Administración a los Sistemas de Información?

De cara a que la organización funcione correctamente, no solo los S.I. deber cumplir una serie de requerimientos que permitan adaptarse a la organización sino que también la organización ha de contribuir al éxito de las iniciativas mediante...

Implicación de los usuarios

- Tomando partido de forma directa en la utilización de los S.I.
- Venciendo la resistencia al cambio inherente a los proyectos TIC.
- Asumiendo la necesidad de rediseñar procedimientos, mecánicas de trabajo establecidas, etc.

Visión operativa de las TIC

- Dotando recursos a la adecuada formación de los usuarios (técnica, utilización, seguridad, etc.).
- Abarcando con máxima disciplina la contratación, implantación y ejecución de servicios TIC por parte de proveedores externos.

Visión estratégica de las TIC

- Planificando el despliegue de los S.I. con la perspectiva de la inversión a largo plazo (no del gasto a corto plazo).
- Abrazando como cultura de organización la compartición de conocimientos, la modernización administrativa y el trabajo interdepartamental.

5. Beneficios y Resultados

5. Beneficios



La implantación de un sistema de información como herramienta de soporte a la gestión presenta los siguientes beneficios:

Para la Administración

- Potenciar la eficacia de la gestión interna y la calidad de los servicios corporativos, mediante la automatización y la gestión integrada de procesos.
- Lograr una mayor visibilidad y aceptación de las políticas sociales.
- Contar con una solución sostenible que pueda ser evolucionada en el tiempo.
- Poder interactuar con el ciudadano.
- Propiciar un ahorro tanto en el uso de papel como en el espacio de almacenamiento de documentación utilizando documentos electrónicos con las mismas garantías jurídicas y de conservación que los expedientes en papel.
- Facilita la integración e interoperabilidad entre sistemas corporativos de diferentes Administraciones.

5. Beneficios y Resultados

Para la Administración

- Permite medir la calidad mediante la obtención de indicadores de volumen, de actividad y eficiencia:
- Solicitudes de ayudas monetarias tramitadas durante el último año por Servicios Sociales.
- Volumen total de expedientes tramitados.
- Porcentaje de alegaciones presentadas sobre el total de expedientes iniciados.
- Resoluciones por silencio administrativo.
- Porcentaje de cumplimiento de los plazos de ejecución de un trámite.
- Tiempo medio de realización de los trámites completados por el período.
- Permite cumplir con los requerimientos y derechos de la **Ley 11/2007** de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (acceso por medios electrónicos a la información de los expedientes mediante transacciones seguras y confidenciales o utilizando la firma electrónica como medio de identificación y presentación de la documentación).

5. Beneficios y Resultados

Para los Trabajadores Sociales

- Obtener información del sistema de forma sencilla
- Motivación por la obtención de valor de la tecnología
- Contar con herramientas funcionales eficientes
- Optimización del tiempo disponible para atender al ciudadano
- Permite la cooperación y colaboración durante el proceso de gestión.

Para los Ciudadanos

- Perciben mayor eficiencia, al ver como se reducen los plazos de tramitación y poder efectuar los trámites de una forma más sencilla.
- Perciben mayor calidad, al recibir una mejor atención y contar con más información.
- Perciben mayor agilidad, al poder consultar el estado de su expediente e interactuar con la Administración a través de medios telemáticos.
- Perciben una imagen moderna y actual, asociada a las nuevas tecnologías.

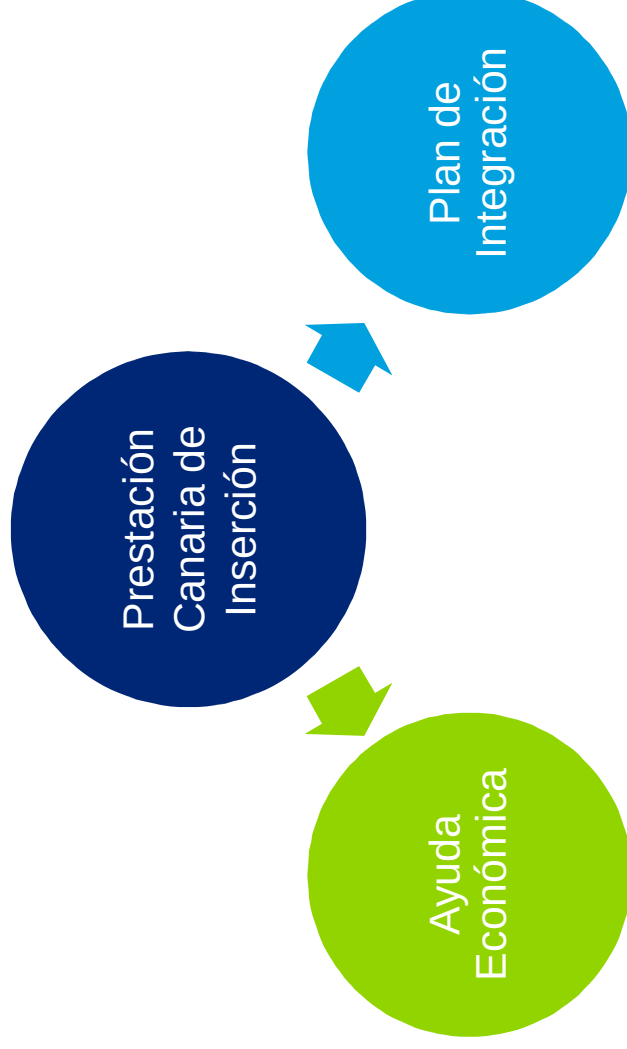
6. Caso Práctico de una implantación: Sistema para la Gestión de la Prestación Canaria de Inserción

6. Sistema para la Gestión de la Prestación Canaria de Inserción

Origen de la Prestación Canaria de Inserción

El Gobierno de Canarias elabora la **Ley 1/2007, de 17 de Enero**, por la que se aprueba la **Prestación Canaria de Inserción**, que tiene por objeto:

- ❑ Regular la Prestación Canaria de Inserción, para conseguir la inserción social, económica y laboral de aquel sector de la población con especiales dificultades de integración, proporcionando:
- ❑ Una ayuda económica destinada a ofrecer cobertura a las necesidades básicas de la vida
- ❑ Apoyos a la integración social mediante la realización de actividades de inserción



6. Sistema para la Gestión de la Prestación Canaria de Inserción

Origen de la Prestación Canaria de Inserción

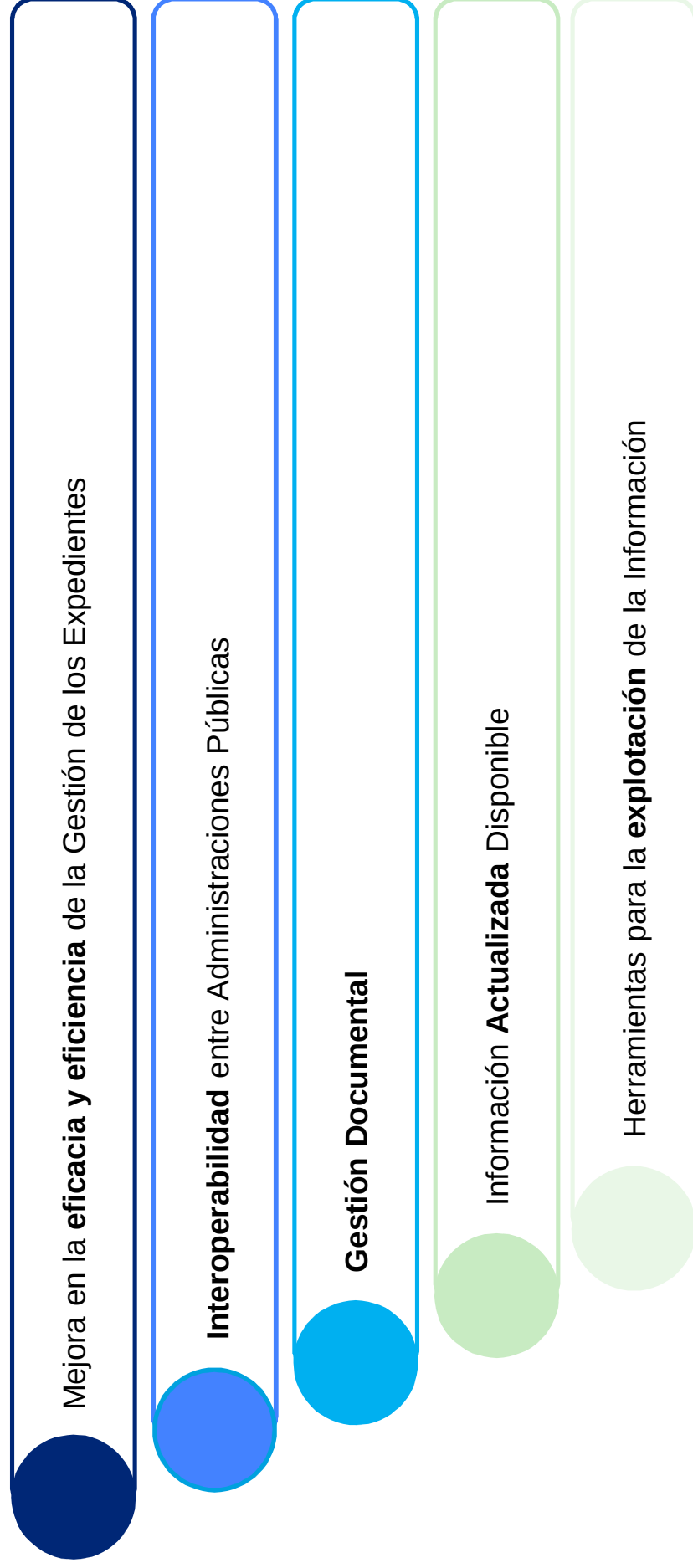
La Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias, responsable del desarrollo de las políticas sociales de la Comunidad, lleva a cabo junto con las Administraciones a nivel Autonómico , insular y local las siguientes funciones:

- ❑ Tramitación de los expedientes relativos a la concesión de ayudas y subvenciones
- ❑ La concesión, renovación, revisión, reanudación y extinción de las ayudas económicas básicas.
- ❑ El seguimiento, control y evaluación de los centros y servicios propios concertados
- ❑ El seguimiento y aplicación de la normativa de servicios sociales y de los programas de Acción Social.

6. Sistema para la Gestión de la Prestación Canaria de Inserción

Beneficios del uso del Sistema de Información

En el año 2007, se pone en explotación la primera versión del Sistema de Información para la tramitación de la Prestación Canaria de Inserción. Este sistema proporciona, entre otros, los siguientes beneficios



6. Sistema para la Gestión de la Prestación Canaria de Inserción

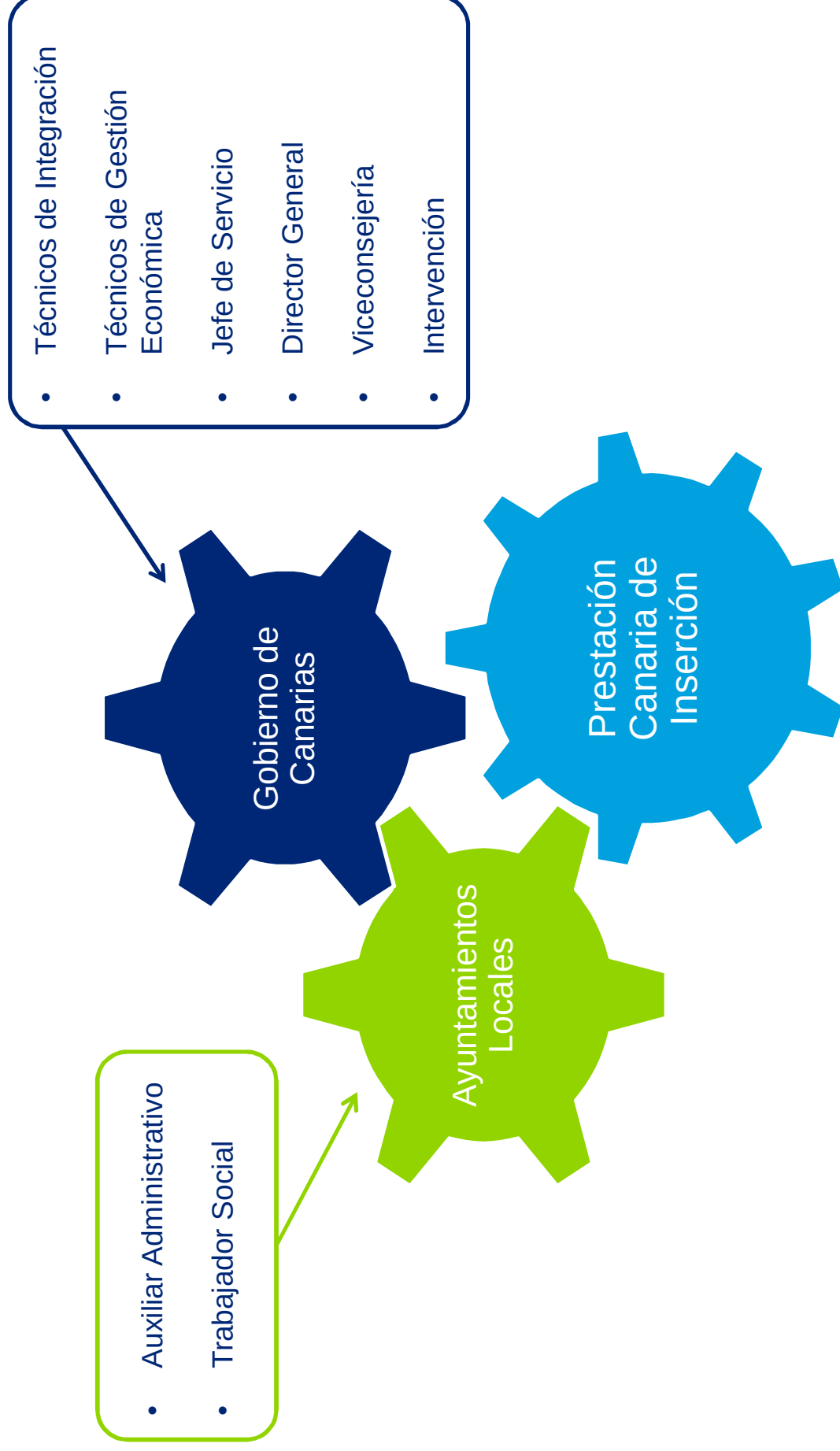
Mejora en la eficacia y eficiencia de la Gestión de los Expedientes

El sistema ha ayudado a mejorar la eficacia y la eficiencia en la gestión de expedientes, lo cual se puede observar a partir de las siguientes estadísticas de uso de la aplicación:

- ☐ Más de 16.000 expedientes registrados en el sistema
- ☐ Más de 450.000 documentos
- ☐ Alrededor de 500 usuarios de diferentes departamentos
- ☐ Una media de 500 resoluciones emitidas cada mes
- ☐ Un total de 23.500 resoluciones emitidas
- ☐ 75% de cumplimiento en los plazos de resolución

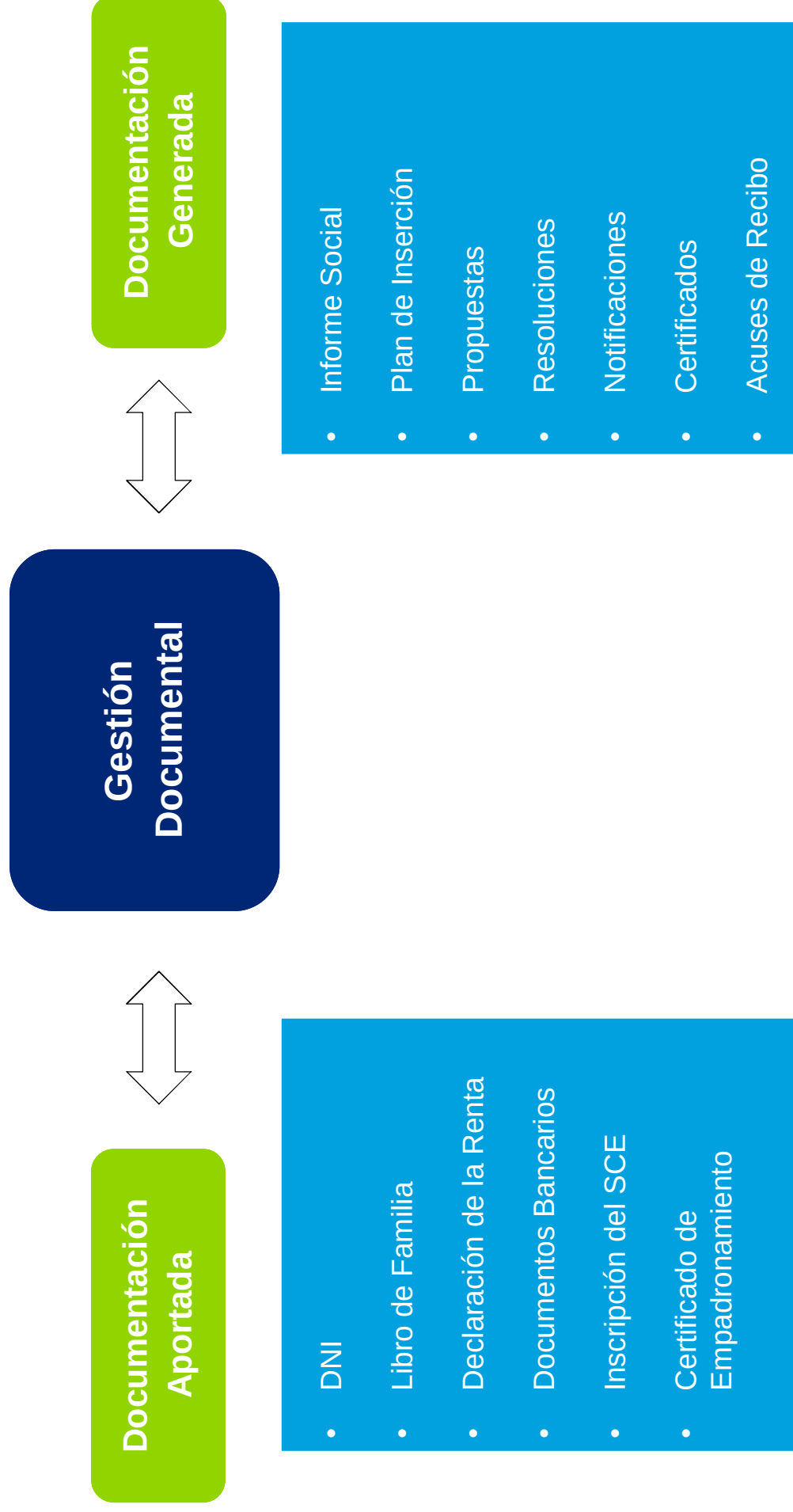
6. Sistema para la Gestión de la Prestación Canaria de Inserción

Interoperabilidad entre Administraciones



6. Sistema para la Gestión de la Prestación Canaria de Inserción

Gestión Documental



6. Sistema para la Gestión de la Prestación Canaria de Inserción

Información Disponible Actualizada



Administraciones Públicas

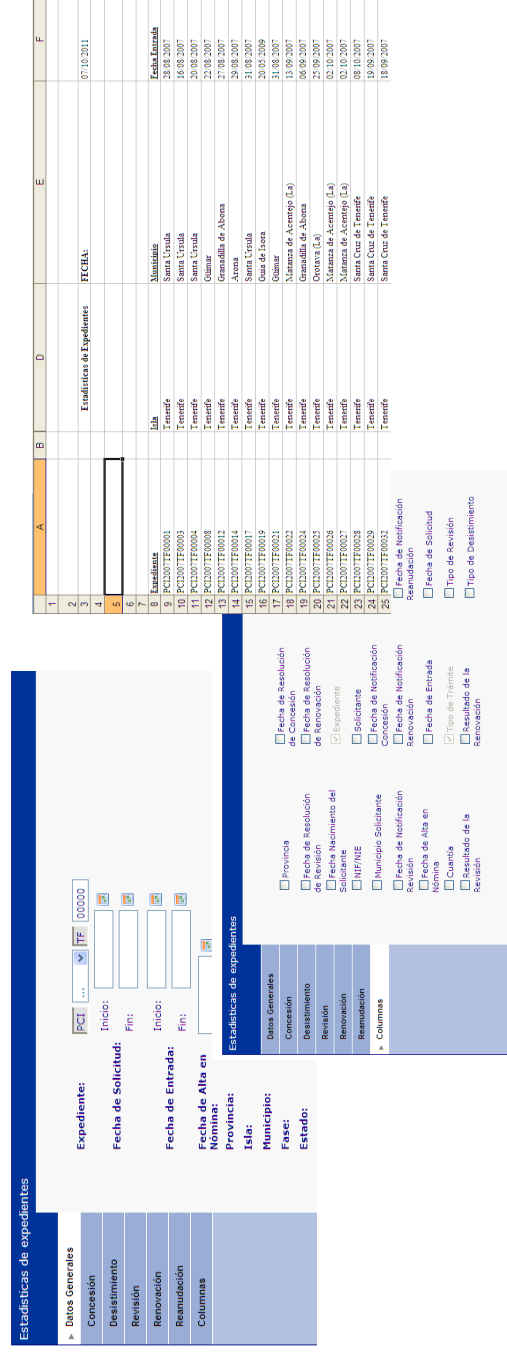
- Consulta de la Situación del Expediente
- Consulta de los Plazos activos en el expediente
- Consulta de las Alarmas activas

Ciudadanos

- Consulta del estado de tramitación a través de la sede electrónica

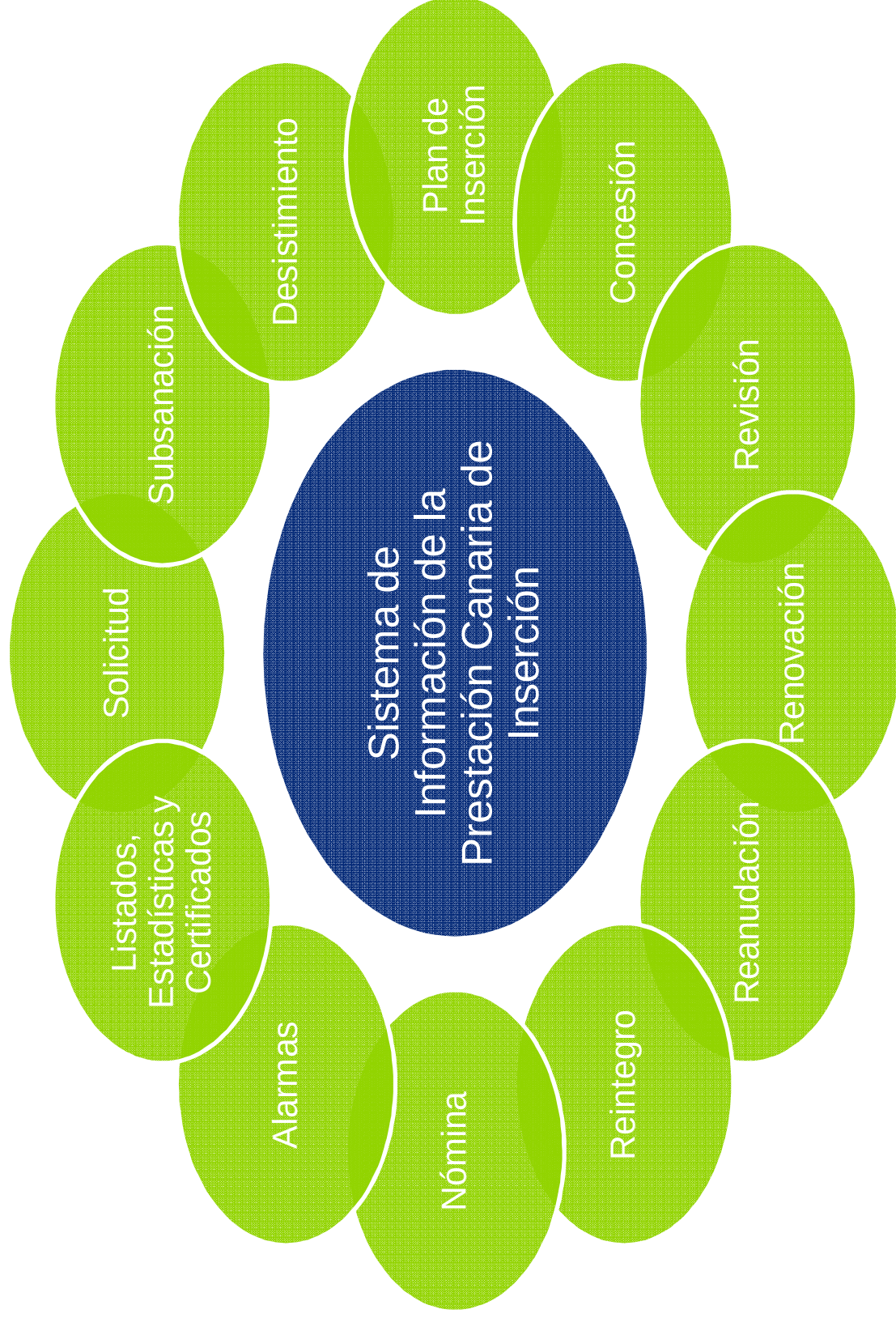


Explotación de la Información



6. Sistema para la Gestión de la Prestación Canaria de Inserción

Conjunto de utilidades del Sistema de Información



Disclaimer

Este documento ha sido preparado con fines exclusivamente promocionales. Deloitte no acepta ningún tipo de responsabilidad frente a la Sociedad ni frente a ningún tercero como consecuencia de las decisiones o acciones que pueden ser adoptadas por la Sociedad basándose en el contenido de este documento".

En caso de contradicción o conflicto entre la versión electrónica y el documento físico, prevalecerá el documento físico.

Sobre Deloitte

Deloitte hace referencia, individual o conjuntamente, a Deloitte Touche Tohmatsu (Swiss Verein), sus firmas miembro y respectivas filiales y asociadas. Al tratarse de un Verein suizo (asociación), ni Deloitte Touche Tohmatsu ni ninguna de sus firmas miembro es responsable de los actos u omisiones de las otras. Cada firma miembro es una entidad independiente con personalidad jurídica propia que opera bajo los nombres de "Deloitte", "Deloitte & Touche", "Deloitte Touche Tohmatsu", u otros nombres asociados. Los servicios son prestados a través de las firmas miembro y sus respectivas filiales y asociadas y no por Deloitte Touche Tohmatsu (Swiss Verein).