

Plan de mejora del Sistema de Información del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SISAAD)

Rafael Beitia Alcalde
Adjunto al Director General
IMSERO
Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad

14 de octubre de 2013

Destinatario: Dirección General del IMSERSO

Índice

<i>Agradecimientos</i>	5
<i>Resumen ejecutivo</i>	7
1. Introducción.....	15
1.1 El Libro Blanco de la Dependencia.....	15
1.2 La Ley de la Dependencia.....	16
1.3 ¿Qué es el SAAD?.....	17
1.4 Y ¿qué es el SISAAD?.....	18
2 Análisis del SISAAD.....	21
2.1 Análisis interno del SISAAD.....	21
2.1.1 Descripción del SISAAD.....	21
2.1.2 Fortalezas.....	34
2.1.3 Debilidades.....	35
2.2 Análisis del entorno del SISAAD.....	38
2.2.1 Amenazas.....	43
2.2.2 Oportunidades.....	44
2.3 DAFO del SISAAD.....	45
3 Diagnóstico: Problema a resolver.....	47
4 Plan de mejora del SISAAD.....	49
4.1 Visión.....	49
4.2 ¿Cómo abordar la Visión?: Matriz CAMA del SISAAD.....	49
4.3 Modelos estratégicos del SISAAD y método de construcción.....	53
4.4 Objetivos estratégicos.....	62
4.5 Líneas estratégicas.....	64
4.6 Objetivos operativos.....	65
4.7 Plan de acción.....	66
5 Calendario de implantación.....	81
6 Evaluación del Plan de Mejora.....	83
6.1 Sistema de Indicadores de evaluación del Plan.....	83
6.2 Estructura de órganos de evaluación del Plan de Mejora.....	85
6.3 Metodología de evaluación del Plan.....	86
7 Estimación de costes del Plan de Mejora.....	87
8 Mapa Estratégico.....	89
<i>Bibliografía y enlaces</i>	91
<i>Relación de Tablas y Gráficos</i>	93
<i>ANEXO. Cuestionarios de valoración</i>	95

Agradecimientos

A los miembros del Área de Informática del IMSERSO, así como a Carlos y Carmen por sus consejos y orientación.

A Leticia por su juvenil y acertada visión sobre el diseño más adecuado.

A Belén por su paciencia y comprensión durante tantos fines de semana.

Resumen ejecutivo

La Ley de la Dependencia configura un nuevo derecho ciudadano: el derecho de las personas reconocidas como dependientes a percibir una serie de servicios o prestaciones económicas con el fin de favorecer su desenvolvimiento a través de las actividades básicas de la vida diaria.

Para facilitar la gestión de tales servicios y prestaciones, la misma Ley previó ya la existencia de un aplicativo informático específico, el SISAAD.

Desde su puesta en marcha, el SISAAD ha sido motivo continuo de queja y malestar entre las Comunidades Autónomas, sus auténticos usuarios. Esta situación ha ido causando, incluso, la desafección de la mitad de ellas, que han ido dejando paulatinamente de usar este Sistema como aplicativo de gestión para utilizarlo únicamente como repositorio de información, ocasionando con ello una creciente mala calidad de los datos y, por ende, una escasa fiabilidad de la información.

El presente Plan de Mejora se encuentra dirigido a cambiar esta tendencia al abandono del uso del SISAAD como herramienta de gestión de la Dependencia.

Metodológicamente, se parte de una clara distinción entre análisis y diagnóstico.

Así, se analiza, se examina, el Sistema Informático desde una múltiple perspectiva interna - legal, funcional, tecnológica, económica, etc.- para continuar con un análisis externo utilizando la Metodología PEST, esto es, los factores Políticos, Económicos, Sociales y Tecnológicos que rodean e inciden o pueden afectar al Sistema.

En la identificación de debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades se han utilizado dos herramientas destacables: una auditoría tecnológica del SISAAD y una encuesta valorativa a Comunidades Autónomas:

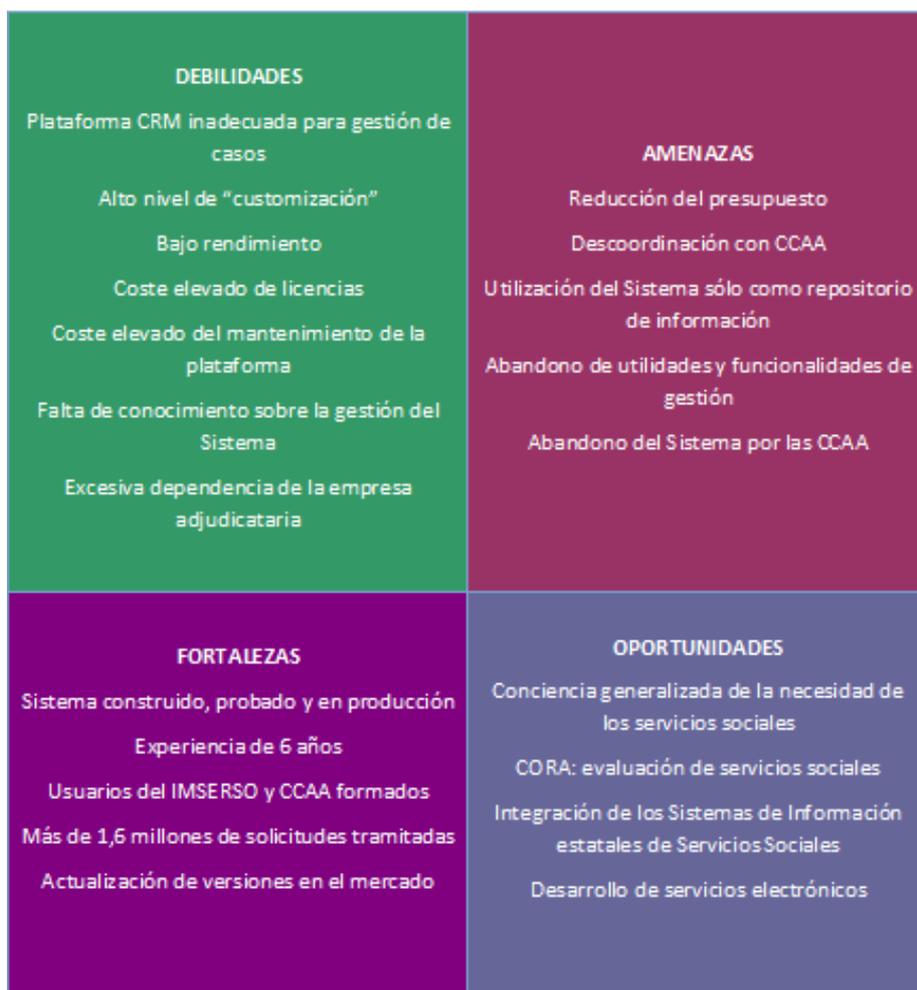
- La **auditoría** del SISAAD analizó su arquitectura, módulos, funcionalidades, usabilidad, rendimiento, costes, etc., comparándolo con la descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas que sirvió para su contratación, la oferta técnica del adjudicatario y con los informes periódicos de éste.
- La **encuesta valorativa** se realizó a cuatro Comunidades Autónomas. Para ello, se efectuaron otros tantos desplazamientos hasta ellas para cumplimentar, en las correspondientes sesiones de trabajo, conjuntamente con los responsables autonómicos del sistema, el cuestionario específico elaborado a tal fin.

Así, entre los principales problemas que presenta el SISAAD destacan:

- **Plataforma inadecuada.** La plataforma de gestión de relaciones con clientes (CRM) Siebel, sobre la que se construyó el SISAAD, se ha demostrado inadecuada para la gestión de expedientes.
- **Alto nivel de “customización”.** La excesiva “personalización” de Siebel para atender la peculiaridades de la gestión administrativa de los expedientes de Dependencia trajo consigo una mayor complejidad del aplicativo SISAAD.
- **Problemas de rendimiento.** Consecuencia lógica de los dos problemas anteriores es el bajo rendimiento del SISAAD. Su lentitud es una de las quejas más habituales de los usuarios funcionales, tanto en la AGE como en las CCAA.
- **Caro licenciamiento.** Una de las características del producto Siebel es el elevado coste de sus licencias de uso, un millón de euros anualmente. Este elevado gasto ha perdido todo su sentido ante los problemas, rigidez y falta de rendimiento del aplicativo.
- **Coste elevado del mantenimiento de la plataforma.** Además del coste de licenciamiento, la gestión y administración del Sistema fue adjudicado en 2008 a una empresa externa con un coste anual de cuatro millones de euros, un precio excesivo para la carga real de trabajo existente.
- **Escaso conocimiento interno sobre la gestión del Sistema.** La externalización del soporte y mantenimiento del SISAAD ha causado una falta de conocimiento del mismo por parte de la Administración.

- **Excesiva dependencia de la empresa adjudicataria del mantenimiento.** Como consecuencia de lo anterior se ha ido produciendo una excesiva dependencia en la gestión diaria respecto de la empresa adjudicataria y una falta de transparencia en los procesos de gestión.

Estos problemas, junto con sus fortalezas y las conclusiones del análisis del entorno, permiten construir el **DAFO del SISAAD**:



Pero el DAFO no se queda ahí sin más, sino que posteriormente se utiliza para facilitar la concreción de la estrategia y la formulación del plan operativo mediante la **Matriz CAMA**, es

decir, la plasmación de las orientaciones para **Combatir las debilidades, Afrontar las amenazas, Mantener las fortalezas y Aprovechar las oportunidades:**



En la fase de **diagnóstico**, se identifica el **problema** a resolver: **el abandono del uso del SISAAD por las Comunidades Autónomas como sistema de gestión de la Dependencia**, con el riesgo de fraccionamiento del Sistema de Atención a la Dependencia que ello supone.

En consecuencia, el Plan de Mejora parte de la definición de su **Visión: Hacer del SISAAD la herramienta habitual en la operativa de las CCAA en materia de Dependencia.**

Con carácter previo a la formulación de objetivos, se considera **qué modelo estratégico de SISAAD** adoptar, resultando mejor valorado el **Modelo completo de SISAAD que facilite la gestión total** de los procedimientos relativos a Dependencia.

Asimismo, se valora el método de construcción del nuevo SISAAD más adecuado, optándose por **desarrollar un aplicativo a partir de los existentes con éxito en CCAA**, mediante un Convenio previo de Transferencia Tecnológica con éstas.

Conforme a este resultado, para alcanzar la Visión se pueden plantear ya los tres **objetivos estratégicos** del Plan de Mejora:

- Cambiar el sentido de la tendencia a utilizar el SISAAD por las CCAA como mero repositorio de información
- Potenciar el uso del SISAAD como aplicación de gestión frente a mero repositorio de información
- Mejorar la comunicación

Coherentemente con estos objetivos estratégicos se diseñan otras tantas **Líneas estratégicas** para alcanzarlos:

1. Colaboración
2. Construcción
3. Comunicación

A partir de ellas, se definen los objetivos operativos y el **plan de acción**, destacando entre las medidas de éste último algunas tales como:

- Construcción de un nuevo Sistema basado en plataforma BPM (gestión de procesos) y no CRM (gestión de clientes), lo que significa el abandono del producto Siebel como plataforma de referencia
- Utilización de software libre y fuentes abiertas
- Simplificación y racionalización del proceso de gestión, en cumplimiento de la Ley 11/2007
- Internalización del mantenimiento, con la consiguiente supresión de costes por externalización
- Alojamiento en servidores externos
- Estímulos económicos a las CCAA para la utilización del SISAAD y aprovechamiento de economías de escala
- Integración de otros Sistemas de Información de servicios sociales
- Implantación de herramientas estadísticas y de Cuadro de Mando Integral
- Prospectiva a través de proyectos de Big Data (análisis de grandes masas de datos)
- Creación de una Aplicación móvil dirigida a familiares de personas dependientes
- Plan de comunicación interna y formación
- Plan de comunicación externa

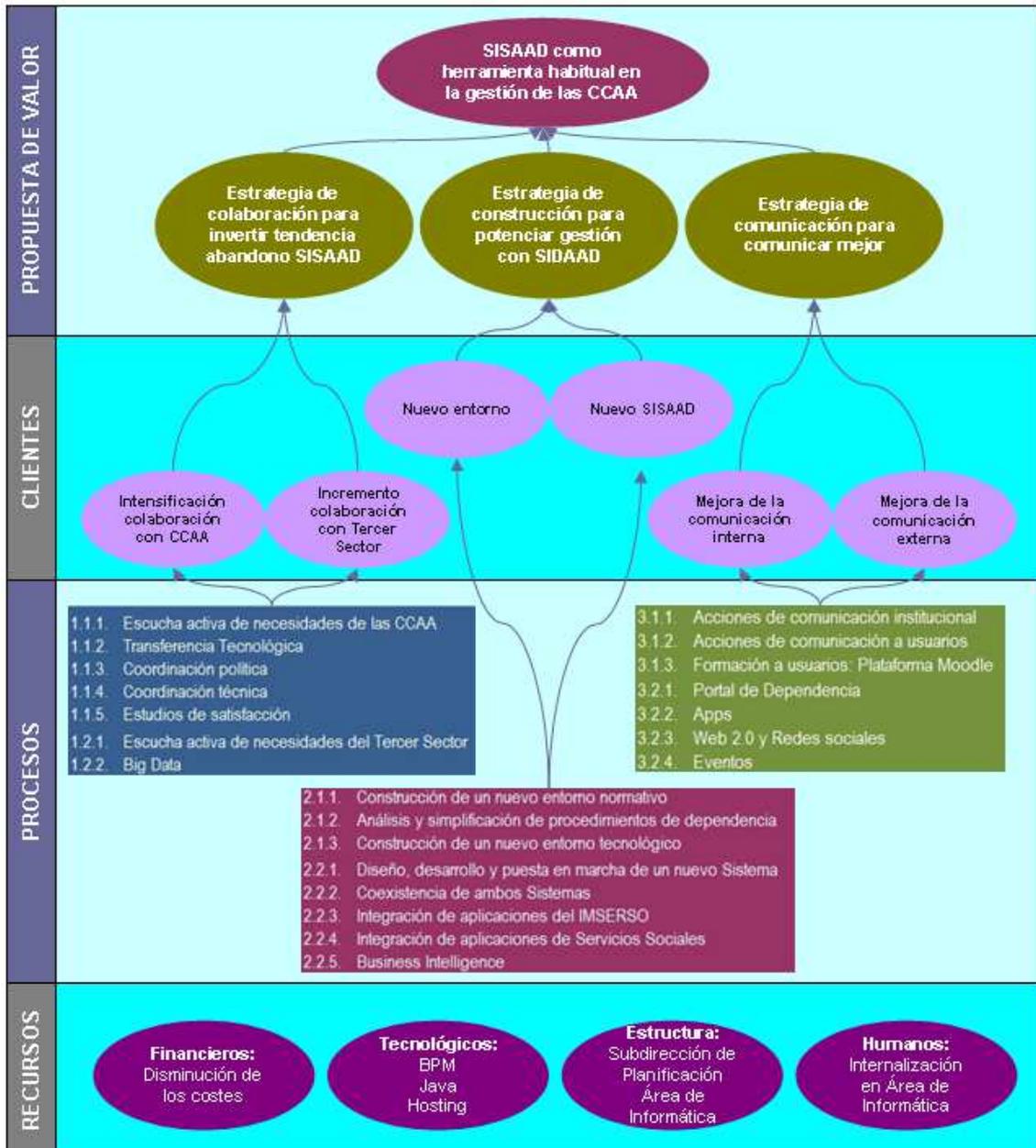
PLAN DE ACCIÓN

<p>1. LÍNEA ESTRATÉGICA: COLABORACIÓN</p> <p>1.1. OBJETIVO OPERATIVO: INTENSIFICACIÓN DE LA COLABORACIÓN CON COMUNIDADES AUTÓNOMAS</p> <p>1.1.1. Escucha activa de necesidades de las Comunidades Autónomas</p> <p>1.1.2. Transferencia Tecnológica</p> <p>1.1.3. Coordinación política</p> <p>1.1.4. Coordinación técnica</p> <p>1.1.5. Estudios de satisfacción</p> <p>1.2. OBJETIVO OPERATIVO: INCREMENTO DE LA COLABORACIÓN CON EL TERCER SECTOR</p> <p>1.2.1. Escucha activa de necesidades del Tercer Sector</p> <p>1.2.2. Big Data</p>
<p>2. LÍNEA ESTRATÉGICA: CONSTRUCCIÓN</p> <p>2.1. OBJETIVO OPERATIVO: CONSTRUCCIÓN DE UN NUEVO ENTORNO</p> <p>2.1.1. Construcción de un nuevo entorno normativo</p> <p>2.1.2. Análisis y simplificación de procedimientos de dependencia</p> <p>2.1.3. Construcción de un nuevo entorno tecnológico</p> <p>2.2. OBJETIVO OPERATIVO: CONSTRUCCIÓN DE UN NUEVO SISTEMA</p> <p>2.2.1. Diseño, desarrollo y puesta en marcha de un nuevo Sistema</p> <p>2.2.2. Coexistencia de ambos Sistemas</p> <p>2.2.3. Integración de aplicaciones del IMSERSO</p> <p>2.2.4. Integración de aplicaciones de Servicios Sociales</p> <p>2.2.5. Business Intelligence</p>
<p>3. LÍNEA ESTRATÉGICA: COMUNICACIÓN</p> <p>3.1. OBJETIVO OPERATIVO: MEJORA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA</p> <p>3.1.1. Acciones de comunicación institucional</p> <p>3.1.2. Acciones de comunicación a usuarios</p> <p>3.1.3. Formación a usuarios: Plataforma Moodle</p> <p>3.2. OBJETIVO OPERATIVO: MEJORA DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA</p> <p>3.2.1. Portal de Dependencia</p> <p>3.2.2. Apps</p> <p>3.2.3. Web 2.0 y Redes sociales</p> <p>3.2.4. Eventos</p>

La **duración** del Plan de Mejora será de dos años, 2014 y 2015, y su **coste medio anual** (1,5 millones de euros) muy inferior al coste medio anual del actual Sistema (6,5 millones de euros).

Se definen más de treinta **indicadores**, tanto de carácter estratégico (p.ej. número de CCAA que usan el SISAAD para gestionar o de repositorio de información, número de expedientes tramitados), como indicadores operativos, ligados en este caso evaluar la consecución de los objetivos operativos y las acciones o medidas del Plan.

Finalmente, se elabora un Mapa Estratégico del Plan inspirado en la metodología de Mapas Estratégicos de Kaplan y Norton:



En definitiva, y de acuerdo, en el presenta Plan de Mejora del Sistema de Información de la Dependencia, se diseña un conjunto de medidas, en especial, la construcción de un nuevo aplicativo informático dirigido a volver a hacer del SISAAD la herramienta habitual en la operativa de las Comunidades Autónomas, incrementar su satisfacción con el mismo, a través de nuevas funcionalidades y de incentivos económicos y economías de escala, garantizando así la unidad y cohesión del Sistema de Atención a la Dependencia.

1. Introducción

En enero de 2007 entra en vigor la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia (en adelante, Ley de la Dependencia).

Paralelamente, el IMSERSO, órgano competente en la materia, contrató la implantación y despliegue del aplicativo informático que permitiría su gestión: el Sistema de Información del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SISAAD).

Dicho Sistema está desarrollado sobre una plataforma CRM (Gestión de Relaciones con Clientes), Siebel.

Desde su implantación, el descontento de sus usuarios ha constituido la tónica dominante.

En este trabajo se plantea la posibilidad de mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios del SISAAD a través de un plan de mejora de este Sistema, analizando su situación actual, diagnosticando su principal problemática y formulando un plan de acción.

1.1 El Libro Blanco de la Dependencia

El 30 de diciembre de 2004 el entonces ministro de Trabajo y Asuntos Sociales, Jesús Caldera, presentó en el Consejo de Ministros¹ el “*Libro Blanco de atención a las personas en situación de Dependencia*”².

El Libro Blanco ofrecía un diagnóstico de la situación de las **personas dependientes**: aquellas que **no pueden valerse por sí mismas para llevar a cabo las tareas básicas de la vida diaria**, fundamentalmente mayores y discapacitados.

¹ http://www.lamoncloa.gob.es/ConsejodeMinistros/Referencias/_2004/c3012040.htm#LibroBlanco

² http://www.dependencia.imserso.es/dependencia_01/documentacion/antecedentes/libro_blanco/libro_blanco_x_capitulos/index.htm

En él se analizan diversos aspectos, tales como:

- las características y perfiles demográficos de la dependencia
- el régimen jurídico de protección de las personas dependientes
- el apoyo informal
- los niveles de cobertura de la red de servicios sociales y sanitaria
- los presupuestos y recursos económicos que se podrían destinar a la financiación de la dependencia;
- los criterios de valoración de la dependencia;
- la generación de empleo y los retornos económicos y sociales estimados, y
- el análisis comparado de los modelos de protección.

El Libro Blanco de la Dependencia se convirtió en un referente del diálogo social y político entre la Administración General del Estado, los agentes sociales, las Administraciones autonómicas y locales y los grupos políticos, sobre la atención a las personas dependientes.

1.2 La Ley de la Dependencia

La **Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia** regula las condiciones básicas que garantizan la igualdad en el ejercicio del nuevo derecho subjetivo a la atención a las personas en situación de dependencia³.

La Ley de Dependencia no sólo reconoce la existencia de **un nuevo derecho**, sino que establece también un conjunto de **prestaciones**, económicas y de servicios, de promoción de la autonomía personal y de atención a la dependencia.

Así, se entiende por dependencia la **necesidad de ayuda** que tiene una persona para realizar las **actividades básicas de la vida diaria**, derivada de su edad, enfermedad o discapacidad, y ligada a la falta o pérdida de la autonomía física, mental, intelectual o sensorial⁴.

³ Ver art. 1 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

⁴ Ver art. 1 de la Ley 39/2006.

1.3 ¿Qué es el SAAD?

La Ley de Dependencia crea un nuevo sistema en el que se incardina la cartera de servicios sociales destinados a personas dependientes, el **Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia** (SAAD). Este sistema se encuentra interrelacionado con los sistemas autonómicos de servicios sociales⁵.

El Sistema se configura como una **Red de uso público que integra, de forma coordinada, centros y servicios, públicos y privados, “optimiza los recursos públicos y privados disponibles, y contribuye a la mejora de las condiciones de vida de los ciudadanos”**⁶ (artículo 6).

La actuación del SAAD se ha configurado bajo el principio de coordinación interadministrativa. Por esta razón la Ley de Dependencia crea el **Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia** como instrumento de cooperación para la articulación del sistema. Está constituido por representantes de la Administración General del Estado (en adelante, AGE) y de las Comunidades Autónomas (en adelante, CCAA)⁷.

El SAAD se encuentra adscrito al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, a través de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad.

Corresponde al Consejo Territorial del SAAD conseguir la máxima coherencia en la determinación y aplicación de las diversas políticas sociales ejercidas por la Administración General del Estado y las Comunidades Autónomas mediante el intercambio de puntos de vista y el examen en común de los problemas que puedan plantearse y de las acciones proyectadas para afrontarlos y resolverlos⁸.

⁵ Art. 16 de la Ley 39/2006.

⁶ Art. 6 de la Ley 39/2006.

⁷ Art. 8.1 de la Ley 39/2006.

⁸ Ver art. 8.3 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.



Figura 1. Estructura del Consejo Territorial del SAAD y órganos consultivos

1.4 Y ¿qué es el SISAAD?

El **artículo 37** de la Ley de Dependencia se refiere al **Sistema de Información del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SISAAD)** al afirmar que la AGE “establecerá un Sistema de Información del SAAD que garantice la disponibilidad de la información y la comunicación recíproca entre las Administraciones Públicas”.

Además, este Sistema deberá contener “información sobre el Catálogo de servicios e incorporará, como datos esenciales, los relativos a población protegida, recursos humanos, infraestructuras de la red, resultados obtenidos y calidad en la prestación de los servicios”.

Finalmente, la Ley atribuye al SISAAD la finalidad de obtener “estadísticas para fines estatales en materia de dependencia”.

En consecuencia, la AGE asumió el reto de dotar al naciente SAAD de una solución informática que garantizara la obtención de datos suficientes sobre las prestaciones y servicios del Sistema de Dependencia, procedentes de las CCAA. Así, el aplicativo informático debía permitir a las CCAA realizar el proceso de tramitación de expedientes,

ofreciendo una visión homogénea de los mismos a nivel estatal, además de servir como **herramienta para realizar la liquidación de prestaciones económicas de la AGE a las CCAA** en virtud del número de beneficiarios y tipo de prestaciones reconocidas: el denominado “nivel mínimo de protección”.

En aquel momento se plantearon y evaluaron tres opciones para la implementación del SISAAD:

1. **Desarrollo Java** a realizar aprovechando el conocimiento y experiencia adquiridos en algún Sistema similar en ejecución en alguna Comunidad Autónoma.
2. Implantación de una **solución de mercado**: una plataforma de Case Management (Gestión de Casos) de Servicios Sociales.
3. Implantación de una **plataforma CRM** (Customer Relationship Management: Gestión de Relaciones con Clientes) basada en Siebel, junto con el desarrollo de los aplicativos y funcionalidades precisas.

Para valorar la adaptación de cada una de las soluciones a los requerimientos del IMSERSO se llevaron a cabo tres prototipos por cada una de las tres alternativas.

Después de probar los prototipos, en Diciembre de 2006 el IMSERSO se decantó por la opción 3 y contrató con una empresa externa el diseño y desarrollo del SISAAD basado en tecnología Siebel.

En Abril de 2007 el SISAAD entró en funcionamiento.

2 Análisis del SISAAD

Se expone a continuación un análisis del SISAAD, tanto del propio Sistema, análisis interno, como del entorno que le rodea, desde una perspectiva política, económica, social y tecnológica, de acuerdo con la metodología PEST.

2.1 Análisis interno del SISAAD

En este apartado se realiza un análisis de la situación del SISAAD desde distintas perspectivas: legal, funcional, tecnológica, económica, etc., con el fin de facilitar la detección de sus fortalezas y de sus debilidades.

2.1.1 Descripción del SISAAD

Se detallan en este apartado las principales características del SISAAD y de su funcionamiento.

Regulación

Además del citado art. 37 de la Ley de Dependencia, la **Orden TAS/ 1459/2007, de 25 de mayo, por la que se establece el Sistema de Información del Sistema para la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia** y se crea el correspondiente fichero de datos de carácter personal⁹, regula en detalle el SISAAD.

Señala esta Orden ministerial que el SISAAD *“tiene como fin garantizar la disponibilidad de la información y la comunicación recíprocas entre las Administraciones Públicas, así como la compatibilidad y articulación entre los distintos sistemas”*.

⁹ BOE núm. 127, de 28 de mayo de 2007: <http://www.boe.es/boe/dias/2007/05/28/pdfs/A23079-23082.pdf>.

Añade, además, que *“el Sistema de Información proporcionará las estadísticas necesarias para llevar a cabo el seguimiento del despliegue de la ley”*¹⁰.

En su artículo 1, además de crear el SISAAD, esta Orden ministerial establece que **será *“responsable de la administración del mismo la Dirección General del Instituto de Mayores y Servicios Sociales”***.

Composición del SISAAD

El SISAAD consta de un conjunto 5 módulos:

1. **Módulo de gestión:** basado en el Software de Gestión CRM Siebel. Cubre todo el proceso de tramitación desde la solicitud a la resolución y está a disposición de todas las CCAA¹¹.
2. **Módulo de análisis estadístico:** Constituye una herramienta de análisis estadístico que agiliza y facilita la gestión de la información. Está basado en software Siebel Analytics y permite explotar la información y obtener estadísticas.
3. **Módulo de cálculo de la liquidación del nivel mínimo:** Módulo a través del que se gestiona la liquidación a las Comunidades Autónomas de las cantidades cuya financiación corresponde a la AGE. Estas cantidades se obtienen en función del número de beneficiarios reconocidos en situación de dependencia con derecho a prestaciones.
4. **Plataforma de interoperabilidad:** Conjunto de herramientas de ayuda en la gestión del expediente, que facilita el intercambio de datos y la realización de cruces con el Catastro, la Agencia Española de Administración Tributaria (AEAT), el Instituto Nacional de Seguridad Social (INSS), la Dirección General de Policía (a efectos del DNI), el Ministerio de Justicia, la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS), etc.
5. **Módulo de gestión de Tickets de servicio:** Módulo de gestión de incidencias y sugerencias para todos los órganos gestores.

¹⁰ Preámbulo de la Orden TAS/ 1459/2007, de 25 de mayo, por la que se establece el Sistema de Información del Sistema para la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia y se crea el correspondiente fichero de datos de carácter personal.

¹¹ Se puede consultar el Módulo de gestión del SISAAD en la dirección: <https://gestion.saad.imserso.es>.

Además de estos módulos, el Sistema cuenta con tres portales:

1. **Portal de la Dependencia:** Constituye un canal on-line para la divulgación de contenidos para los ciudadanos, publicación de estadísticas del SAAD y servicios transaccionales de sede electrónica para el envío de solicitudes (sólo en Ceuta y Melilla)¹².
2. **Portal de autoformación:** Se trata de una plataforma que permite el acceso a una serie de cursos de formación relacionados con las diferentes funcionalidades del SISAAD¹³.
3. **MiSaad:** Punto único de acceso a todas las aplicaciones del SISAAD por parte de los usuarios. Cuenta, entre otras, con funcionalidades de agenda, Comunicados, formación, repositorio de documentación, administración de grupos de trabajo, etc. En la práctica, resulta escasamente utilizado.



Figura 2. Estructura básica del Sistema de Información de la Dependencia

Análisis de la infraestructura tecnológica

La plataforma tecnológica que soporta el conjunto de aplicaciones del SAAD comprende tres entornos tecnológicos: producción, respaldo y formación.

¹² El Portal de la Dependencia es accesible desde la web del IMSERSO: www.dependencia.imserso.es.

¹³ Se puede consultar el Portal de autoformación en la dirección: <http://autoformacion.saad.imserso.es>.

Entorno de producción: se encuentra alojado en el IMSERSO en sus oficinas centrales, en Madrid, y consta de los siguientes elementos:

- Servidores físicos y de almacenamiento
- Sistemas operativos
- Servidores Web
- Servidor de aplicaciones
- Servidores de Bases de Datos
- Servidor de Business Intelligence

Entornos de formación: se encuentran alojados en el IMSERSO en sus oficinas centrales. La plataforma tecnológica que lo soporta comprende:

- Servidores físicos
- Sistema operativo
- Servidores Web
- Servidor de aplicaciones
- Servidores de Bases de Datos

Entorno de respaldo: Se ha alojado este sistema de respaldo y contingencia en un edificio distinto al del IMSERSO: el Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT), en Vallecas. Este entorno está previsto para su puesta en marcha de forma integral en caso de un incidente que afecte a los sistemas existentes en el IMSERSO de tal forma que se realizaría el redireccionamiento de todas las comunicaciones al entorno de respaldo del CEAPAT. Consta de:

- Servidores físicos y de almacenamiento
- Sistema operativo
- Servidores Web
- Servidor de aplicaciones
- Servidores de Bases de Datos

Realizada una auditoría tecnológica en el SISAAD, se observa que, en términos generales, el estado de la capacidad y rendimiento de esta infraestructura del SISAAD presenta la siguiente situación:

- a) La capacidad de los servidores de Siebel, servidores Web y servidores de bases de datos pueden ser insuficientes para cubrir las necesidades durante los periodos de actividad normal.
- b) El Servidor de Business Intelligence Siebel Analytics 7.8 se encuentra estresado, y se necesita reiniciar el sistema prácticamente dos veces por semana.
- c) Es necesario ampliar la capacidad de las máquinas actuales, así como añadir nuevas que permitan soportar la carga de trabajo y contemplar los escenarios de fallo.
- d) Las previsiones de crecimiento podrían alcanzar los 640 GB a finales de 2013, por lo que sería recomendable establecer una política de archivo para administrar el tamaño de la base de datos.
- e) El promedio de consumo de memoria en producción del SISAAD resulta excesivo y ocasiona importantes problemas de rendimiento que se reflejan en el trabajo de los usuarios con la plataforma. También se observa que hay días en los que el rendimiento se ve especialmente agravado. Estos problemas de rendimiento son denominador común en la percepción que los usuarios de todas las CCAA tienen de la plataforma. Una de las consecuencias de este bajo rendimiento es la pérdida de conexión por parte de los usuarios.
- f) No existe un entorno de pre-producción diferenciado, por lo que se utiliza como tal el entorno de formación.

Análisis de la plataforma Siebel

Siebel es un paquete concebido para gestionar clientes. Por ello, puede afirmarse que Siebel está diseñado para adaptarse fácilmente a las prácticas comerciales de una empresa mediante el uso de herramientas para su configuración. Sin embargo, no parece la solución más adecuada para la gestión de expedientes administrativos, por

lo que ha necesitado de un elevado **nivel de adaptación** mediante la utilización de las mencionadas herramientas de configuración.

Este tipo de adaptaciones deben usarse con moderación y vigilarse de cerca, ya que potencialmente pueden modificar la funcionalidad por defecto de cada aplicación, su comportamiento, los datos o, incluso, la estructuras de los datos, de forma que pasen a ser incompatibles con lo que es directamente soportado por el vendedor de dicho producto, por lo que este tipo de trabajos suelen requerir un control muy complejo y un elevado mantenimiento.

Como resultado de las adaptaciones sufridas, se puede estimar un porcentaje medio de “customización”, o personalización, de la aplicación SISAAD, de aproximadamente el 40%, lo que supone un ratio muy elevado y representa una adaptación excesiva de la aplicación, lo que puede estar incidiendo en un bajo rendimiento de la aplicación.

Descripción de los usuarios

Los usuarios del SISAAD son, fundamentalmente, las CCAA. En la actualidad, el SISAAD cuenta, en ellas, con las siguientes personas usuarias:

- 179 Administradores.
- 1.533 Gestores funcionales.
- 630 Valoradores.

De este modo, el SISAAD cuenta con usuarios en toda la geografía española: 17 Comunidades Autónomas y 2 ciudades Autónomas. En el País Vasco, además de los propios de la Administración autonómica, cuenta con usuarios en las 3 Diputaciones forales. Por ello, cuando se habla de CCAA usuarias del SISAAD nos estamos refiriendo realmente a 21 Administraciones territoriales distintas.

Desde el IMSERSO se ha diseñado un modelo de soporte a usuarios basado en los siguientes tres pilares:

- Soporte telefónico a administradores de CCAA.

- Visitas a las CCAA para formación y resolución de dudas.
- Módulo de gestión de tickets de servicio para comunicación de incidencias y su solución.

Datos de gestión

De acuerdo con las estadísticas que mensualmente publica el IMSERSO, los principales datos de gestión del SISAAD son los siguientes:

- 1.617.922 solicitudes tramitadas, que han generado otros tantos expedientes.
- 1.517.995 personas valoradas.
- 744.378 personas beneficiarias con prestación¹⁴.

Modelos de uso del SISAAD

Como ya se ha señalado, actualmente el SISAAD es utilizado por todas las CCAA. Sin embargo, esta utilización se realiza de dos formas distintas:

A. Introduciendo la información de los expedientes directamente en el SISAAD:

Los usuarios de las CCAA de Asturias, Aragón, La Rioja, Extremadura, Castilla-La Mancha, Andalucía, Illes Balears, Islas Canarias y las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, graban la información directamente en el aplicativo SISAAD.

El número de expedientes de Dependencia gestionados así directamente en el SISAAD por estas comunidades Autónomas **representa el 44% del total.**

¹⁴ Datos disponibles en http://www.dependencia.imserso.es/dependencia_01/estadisticas/datos_estadisticos_saad/index.htm. Consultado el 13 de agosto de 2013.



Figura 3. Comunidades usuarias directas del SISAAD

B. Volcando la información al SISAAD vía Web Services:

Las Comunidades de Galicia, Castilla y León, Cantabria, País Vasco, Navarra, Cataluña, Madrid, Valencia y Murcia, vuelcan de forma periódica la información generada en sus propios sistemas de gestión del SAAD a través de servicios web:



Figura 4. Comunidades usuarias del SISAAD vía Servicios Web

Estas Comunidades gestionan la información mediante aplicativos y herramientas propias. Así, el número de expedientes introducidos en el SISAAD mediante servicios web por estas CCAA **representa el 56% del total.**

En el siguiente gráfico se reflejan ambas formas de utilización de SISAAD, en función del número de expedientes tramitados.

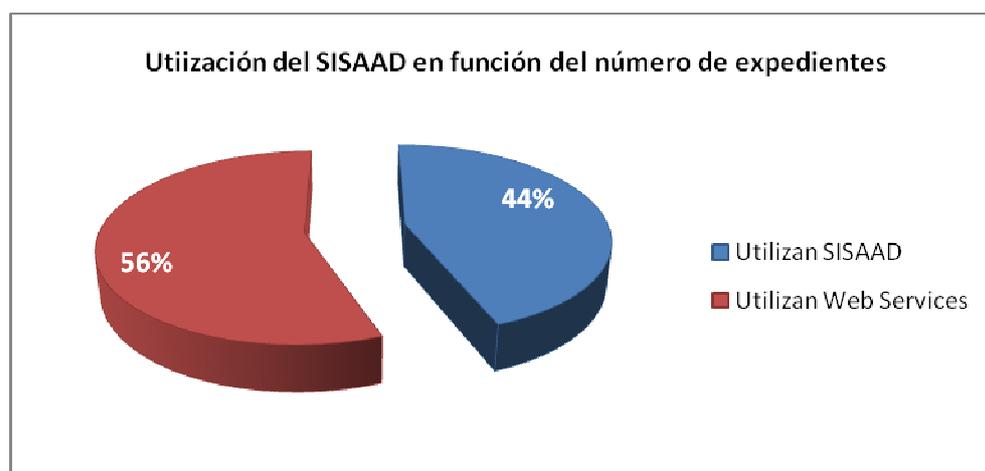


Figura 5. Utilización del SISAAD en función del número de expedientes

Percepción de los usuarios

Además de los intercambios de pareceres en las sesiones habituales de los órganos de gestión del SAAD, se ha realizado una encuesta valorativa, por muestreo, a cuatro CCAA, entre febrero y marzo de 2013, cuyo resultado se recoge en Anexo a este trabajo.

En términos generales la percepción de los usuarios del SISAAD es que el rendimiento del aplicativo ha sido deficiente desde su puesta en producción. Así, suelen expresar su malestar en varios sentidos:

1. La aplicación es muy lenta. Hay días en los que no se puede trabajar.
2. La aplicación se cuelga con frecuencia.
3. Se producen fallos de rendimiento de los servidores.
4. Se producen errores en la sincronización de los tablets de los valoradores y duplicación de cierta información.

5. Resulta necesario introducir un número excesivo de datos
6. Es necesario introducir datos en varias pantallas dentro de una misma opción cuando se podría simplificar la introducción de los mismos.
7. En cuanto al uso del sistema, aunque el tiempo de respuesta se ve aumentado por el rendimiento tan deteriorado que existe, los usuarios están acostumbrados al uso de la herramienta, posiblemente por el tiempo transcurrido.

Principales incidencias

Una gran fuente de incidencias se produce con la sincronización de los tablets pc que utilizan los valoradores (trabajadores sociales): afirman que se realiza de forma muy lenta. El proceso de recuperación de la información, cuando no es posible la sincronización, implica descargar todos los datos de nuevo. En este sentido, sería recomendable buscar algún tipo de solución que permita tanto reducir las incidencias en la sincronización como los tiempos de recarga en el caso de que esta falle, fundamentalmente, limitando el volumen de la información a transmitir.

La más grave incidencia ocurrida en la historia del SISAAD fue la pérdida de documentación sufrida en Octubre de 2011: se perdieron documentos asociados a determinado número de expedientes, de los que solo se recuperó un 70%.

Mejoras propuestas por los usuarios

En este apartado se detallan algunas de las propuestas de mejora que han efectuado los responsables de los órganos de gestión de las CCAA contactadas a través de la encuesta valorativa efectuada en febrero y marzo de 2013, citada anteriormente. Serían las siguientes:

- **Mejora del rendimiento.** Es el origen de todas las quejas por parte de los usuarios y también de muchas de las incidencias que se producen en el sistema.
- **Visión directa del expediente.** Dado que es necesario dar muchos pasos en el sistema para seguir el procedimiento, se podría incluir algún elemento que permitiera visualizar el expediente, los estados por los que va pasando y los que siguen pendientes.

- **Autenticación.** Incorporar la utilización de certificados digitales para autenticación.
- **Perfiles.** Restringir la visibilidad de los perfiles que no tengan que tener acceso a determinada información. Actualmente los perfiles son poco flexibles y muy genéricos. Por ejemplo, un técnico de consulta puede ver todo.
- **Simplificación.** Poner una pantalla para introducción lineal de los datos. De esta forma, y ya que son varios los casos en los que se incorpora la información de forma manual desde otras aplicaciones, se evitaría tener que pasar por varias pantallas para introducir la información.
- **Interoperabilidad.** Conexión con la red SARA para obtener los datos de los solicitantes y los cuidadores a partir del DNI.
- **Agilidad.** Por ejemplo, agilizar los traslados de expedientes entre CCAA: los expedientes que se trasladan a y desde otras CCAA que no utilizan SISAAD, no se gestionan correctamente y se quedan bloqueados durante meses. Debería haber algún tipo de supervisión por encima de las CCAA que agilizase esa gestión, no solo desde el punto de vista informático, sino también administrativo.
- **Sencillez.** Por ejemplo, introducir mejoras en las valoraciones para que sean más sencillas de completar.

Incidencias señaladas por el Tribunal de Cuentas

El Pleno del Tribunal de Cuentas aprobó, el pasado 21 de marzo, el “*Informe de Fiscalización de la gestión económico-financiera y de la aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia*”¹⁵.

Este Informe analiza el periodo comprendido entre la entrada en vigor de la Ley de Dependencia, en enero de 2007, hasta el 30 de abril de 2011.

El capítulo III.3.2 del Informe afirma: “*Este Tribunal de Cuentas ha observado numerosas incidencias en la citada aplicación informática SISAAD con repercusión*

¹⁵ Disponible en la dirección <http://www.tcu.es/uploads/1977.pdf>. Consultado el 1 de agosto de 2013.

económica para el IMSERSO (existencia de personas fallecidas que constan como beneficiarias de prestaciones, beneficiarios duplicados, pagos en negativo, pagos que superan las cuantías máximas y otra serie de deficiencias que inciden en el cálculo del nivel mínimo de protección a financiar por la AGE)”.

Más adelante, incluso, recoge que *“en distintas reuniones de los órganos del SAAD se ha puesto de manifiesto la disconformidad de los responsables de las diferentes CCAA con el funcionamiento de la aplicación informática SISAAD”*.

Tal es así, que entre las Recomendaciones dirigidas al IMSERSO recoge literalmente las siguientes:

- *“Potenciar los procedimientos de control interno sobre el Sistema de Información”*.
- *“Analizar y revisar, de forma exhaustiva, la información obrante en el Sistema de Información”*
- *“Analizar las causas que han provocado las incidencias observadas en la aplicación informática”*.

Externalización y sus consecuencias

El soporte y mantenimiento del SISAAD ha estado externalizado desde 2008, lo que ha supuesto, además de un elevado coste para la Administración, que el conocimiento sobre la gestión del Sistema de Información no resida en el personal del IMSERSO.

Tanto la especialidad del conocimiento acerca de la plataforma Siebel sobre la que se encuentra construido el SISAAD como la escasez de técnicos especialistas de la misma en la Administración e, incluso, en las empresas tecnológicas, han generado una enorme dependencia de la AGE y de las CCAA en la gestión diaria del Sistema y en la administración del aplicativo respecto de la empresa que construyó el programa informático y que resultó posteriormente adjudicataria del contrato de soporte y mantenimiento del mismo.

Asimismo, la excesiva “customización” o personalización de la plataforma CRM de Siebel, para adaptarla a las necesidades específicas del SISAAD, han incidido aún más en ésta dependencia de la empresa adjudicataria.

Esta situación es tal que, tanto por parte de la AGE como de las CCAA, se percibe la gestión del SISAAD como una auténtica “caja negra” opaca para los técnicos y usuarios funcionales de las distintas Administraciones.

Coste económico del SISAAD

En el cálculo de la inversión asociada al proyecto SISAAD, desde su gestación hasta la actualidad, habría que distinguir distintos capítulos de gasto:

- a) Construcción del Sistema
- b) Adquisición y mantenimiento de licencias Siebel
- c) Infraestructura de servidores y comunicaciones
- d) Servicios de mantenimiento y soporte del Sistema

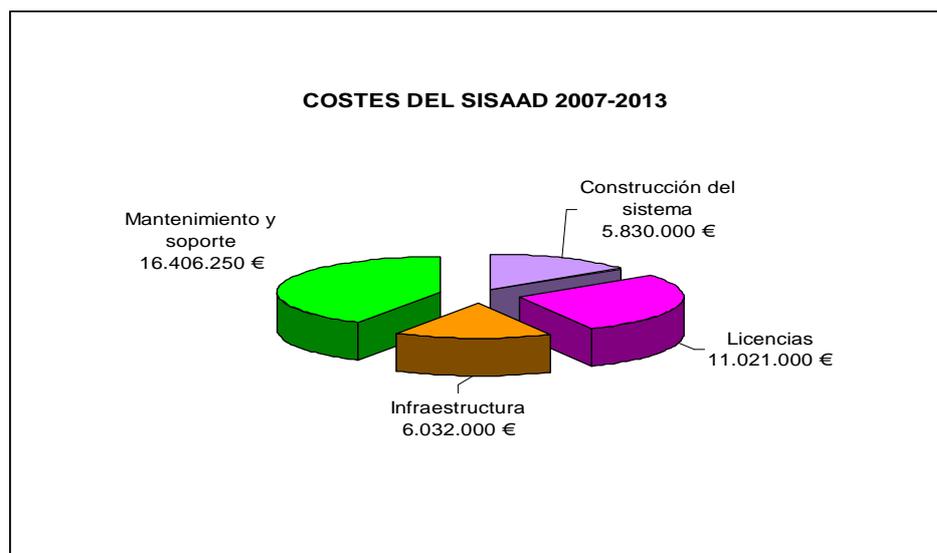


Figura 6. Costes del SISAAD 2007-2013

De esta forma, la inversión realizada en 6 años se aproxima a los 40 millones de euros, lo que representa un coste medio anual superior a los 6 millones de euros. Una cifra considerable para un sistema de información.

2.1.2 Fortalezas

Después de más de seis años de funcionamiento del aplicativo SISAAD, puede afirmarse que presenta algunas indudables fortalezas.

Sistema construido, probado y en producción

Resulta evidente que el SISAAD, que se encuentra en funcionamiento desde Abril de 2007, se ha ido desarrollando y adaptando paulatinamente, durante este tiempo, tanto a las previsiones de la Ley de Dependencia, como a sus sucesivas modificaciones y desarrollos reglamentarios.

Experiencia de 6 años

En el tiempo transcurrido desde su puesta en marcha, la experiencia adquirida con su funcionamiento ha constituido, asimismo, una fuente de mejora de la aplicación, hasta el punto de haber impulsado multitud de desarrollos a medida.

Como resultado de tales adaptaciones, ya se ha señalado anteriormente, que se ha estimado en un porcentaje medio de customización o personalización del SISAAD de aproximadamente un 40%.

Usuarios del IMSERSO y de las CCAA formados

Los usuarios del SISAAD han ido adquiriendo, a lo largo de todo este tiempo, un indudable conocimiento y experiencia, tanto en el contenido de la Ley de Dependencia, como en la utilización de la aplicación SISAAD.

En ambos aspectos, la formación recibida específicamente sobre la regulación de la Dependencia y sobre el manejo y utilización de la plataforma SISAAD ha resultado clave para la adquisición de conocimiento y destrezas.

Más de 1,6 millones de expedientes tramitados

En el haber del Sistema de Información se cuenta el elevado número de expedientes tramitados en un corto espacio de tiempo: más de 1.600.000 de solicitudes que han generado otros tantos expedientes.

Actualización de versiones en el mercado

Como producto de mercado que es, Siebel va liberando sucesivas versiones del sistema, encontrándose actualmente en la versión 8, lo que facilita la evolución del aplicativo.

2.1.3 Debilidades

Del mismo modo, a partir de la descripción del Sistema efectuada anteriormente, se formulan a continuación sus principales debilidades.

Plataforma inadecuada

En el año 2006, cuando se inició el desarrollo del SISAAD, la versión existente de Siebel Public Sector sobre la que se construyó el Sistema no contemplaba las funcionalidades propias de una gestión tipo BPM, “Business Process Management”, esto es, Gestión de procesos.

En aquel momento primaron, en la decisión de implantación, las capacidades de CRM, Gestión de clientes, y Analíticas de Siebel en lugar de las capacidades Gestión de procesos precisas para la tramitación de expedientes administrativos, en general, y de Servicios Sociales y de Dependencia, en particular.

En otras palabras, la solución basada en Siebel no disponía en su momento de los módulos específicos para adaptar a Servicios Sociales y a Dependencia, de ahí que gran parte de los módulos del SISAAD se hayan venido desarrollando *ex novo*.

Alto nivel de “customización”

La “customización”, o personalización, llevada a cabo para implantar el aplicativo de SISAAD en Oracle Siebel ha sido excesiva, se ha detectado e identificado un alto número de objetos customizados e incluso módulos a medida que han derivado en:

- Alto número de errores, más de 9.000 documentados, en dicha implantación que afectan principalmente al mantenimiento del Sistema y a su rendimiento.
- Mayor dificultad a la hora de incluir nuevas funcionalidades.
- Mayor necesidad de mantenimiento por parte del implantador,
- Mayor dependencia del proveedor del software (Oracle) para proporcionar soporte
- Rendimiento pobre y, en algunos casos, insuficiente.

Bajo rendimiento

La infraestructura que actualmente está soportando tanto la aplicación de gestión como el sistema analítico del SISAAD debe de ser reforzada con una ampliación del hardware existente de cara a mejorar el servicio, mejorar el rendimiento general del aplicativo y para seguir prestando servicio a las diferentes comunidades en el corto plazo.

Coste elevado de licencias

Uno de los principales problemas identificados de la implantación de Siebel es su elevado coste por licenciamiento: en torno a 1.000.000 de euros al año.

Teniendo en cuenta el alto grado de customización identificado se desprende, además, que no se está haciendo un uso del aplicativo de acuerdo al número de licencias incluido en el licenciamiento, ya que el número de licencias en algunos módulos es mayor del contratado o incluso existen módulos licenciados de los que no se está haciendo uso alguno.

Coste elevado del mantenimiento de la plataforma

El grado de customización identificado en el aplicativo tiene un impacto directo en el coste requerido para el mantenimiento de la plataforma, 4.000.000 de euros anualmente hasta 2012 y 2.000.000 euros en 2013, ya que se necesitan conocimientos específicos de los desarrollos realizados para desplegar la funcionalidad requerida.

Dado el actual estado del aplicativo, ya en su recta final en cuanto a los plazos de la Ley de la Dependencia, y con un alto grado de madurez en su desarrollo, los costes destinados al mantenimiento de la plataforma deberían ser menores.

Teniendo en cuenta los dos factores mencionados anteriormente dicho mantenimiento debería evolucionar a un enfoque más “*off-shore*” con recursos técnicos localizados en centros de desarrollo especializados y soportados por recursos locales más funcionales y formativos, lo cual posiblemente permitiría un abaratamiento importante de dicho coste.

Falta de conocimiento interno sobre la gestión del Sistema

Como consecuencia de la externalización del soporte y mantenimiento del SISAAD, uno de los principales problemas lo constituye la falta de conocimiento por los empleados públicos sobre la gestión del aplicativo.

Excesiva dependencia de la empresa externa de mantenimiento y soporte

Otra consecuencia negativa de la especialidad y escasez del conocimiento residenciado en los servicios informáticos de la Administración acerca de la plataforma Siebel sobre la que se encuentra construido el SISAAD, así como la excesiva “customización” de éste han generado una enorme dependencia en la gestión diaria y en la administración del aplicativo respecto de la empresa adjudicataria del contrato de soporte y mantenimiento del Sistema, con la consiguiente sensación de opacidad de su gestión.

2.2 Análisis del entorno del SISAAD

El objeto del presente apartado es plasmar resumidamente una caracterización del entorno en el que se mueve el SISAAD.

Con el fin de sistematizar ordenadamente el análisis del entorno, este apartado se inspira en la metodología PEST, es decir, el análisis de factores Políticos, Económicos, Sociales y Tecnológicos.

Así, se podría describir el entorno del SISAAD con, entre otras, las características siguientes:

Integración de los Servicios Sociales en el Ministerio de Sanidad

Mediante Real Decreto 1823/2011, de 21 de diciembre, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales, se creó el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

En la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad se integraron todos los órganos estatales con competencia en materia de servicios sociales:

- Violencia de género
- Mujer
- Familia e Infancia
- Discapacidad
- Drogas
- Juventud
- e IMSERSO

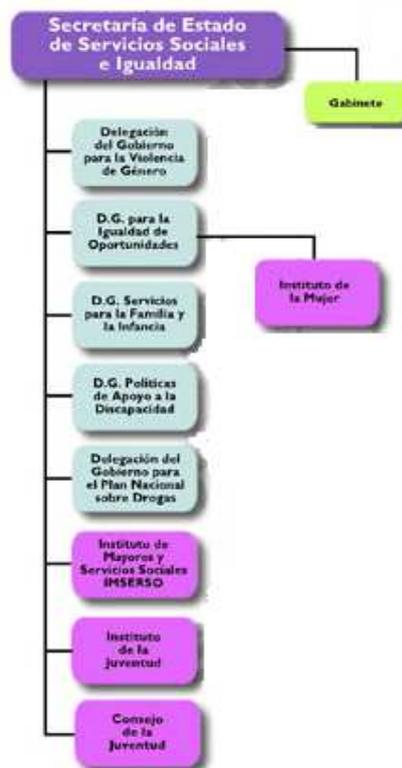


Figura 7. Estructura de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad

Competencias fundamentalmente autonómicas

La AGE tiene competencias en materia de servicios sociales cuando regula las condiciones básicas de los derechos y deberes de los ciudadanos en todo el territorio, de conformidad con el art. 149.1.1 de la Constitución española¹⁶, por ejemplo, en materia de Dependencia, Centros de Referencia Estatal, valoración de la discapacidad, prestaciones de la LISMI¹⁷, etc., o cuando asume competencias en materia de Seguridad Social, de conformidad con el art. 41 de la CE¹⁸, como las pensiones no contributivas o el turismo y termalismo social.

Además, las competencias de la AGE residenciadas en el IMSERSO se encuentran transferidas a las CCAA sobre la base de lo establecido en el Art. 148.1.20 de la CE¹⁹ y en sus respectivos Estatutos de Autonomía.

Sin embargo, son las CCAA las que tiene la competencia gestora principal en materia de servicios sociales. A ellas corresponde la capacidad legislativa plena, la ejecución, la planificación, la inspección, el ejercicio de la potestad sancionadora, el registro de centros, las autorizaciones, etc.

De este modo, la coordinación de las políticas sociales con las CCAA surge como una necesidad para garantizar el efectivo desenvolvimiento de los derechos y deberes de carácter social por la ciudadanía en condiciones de igualdad en todo el territorio nacional.

¹⁶ "El Estado tiene competencia exclusiva sobre las siguientes materias: 1.ª La regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de los derechos y en el cumplimiento de los deberes constitucionales".

¹⁷ Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de los minusválidos (BOE nº 103, de 30 de abril de 1982): <http://www.boe.es/boe/dias/1982/04/30/pdfs/A11106-11112.pdf>

¹⁸ "Los poderes públicos mantendrán un régimen público de Seguridad Social para todos los ciudadanos que garantice la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad, especialmente en caso de desempleo. La asistencia y prestaciones complementarias serán libres".

¹⁹ "Las Comunidades Autónomas podrán asumir competencias en las siguientes materias: 20ª Asistencia social".

Evaluación de servicios sociales en el Informe CORA.

El Informe de la Comisión sobre la Reforma de las Administraciones Públicas²⁰ (CORA), en su capítulo IV.4.L afirma que *“con el fin de garantizar la igualdad efectiva en el acceso a los servicios sociales gestionados por las distintas administraciones públicas, el IMSERSO tendrá la condición de entidad de referencia nacional de evaluación de los servicios sociales”*.

Esto puede suponer para el SISAAD la oportunidad de convertirse en el Sistema de Información básico para la evaluación de los servicios sociales.

El informe, además, añade que *“en relación con la financiación de la Dependencia, el Ministerio determinará el coste del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia y se definirán las aportaciones de las Administraciones Públicas y beneficiarios para su financiación. Para ello se van a establecer unos indicadores de referencia que determinarán dicho coste y eliminarán posibles duplicidades en la financiación”*.

Esta previsión podría conllevar la conveniencia de mejorar los procesos de cálculo de financiación de las CCAA en función del número de personas dependientes por parte del Sistema de Información, así como la necesidad de incorporar al mismo los citados indicadores de referencia.

Reducción del presupuesto

En el entorno actual de crisis económica, las restricciones presupuestarias aparecen como una amenaza constante, por lo que la viabilidad de los proyectos ha de tener en cuenta, más que nunca, una eficiente gestión de los costes.

²⁰ <http://www.seap.minhap.gob.es/dms/es/index/bannersTematicos/INFORME-LIBRO/INFORME%2oLIBRO.PDF>

Conciencia generalizada de la necesidad de los servicios de Dependencia

La sociedad española ha ido adquiriendo madurez en cuanto a la consideración de los servicios sociales y su necesidad, más allá del mero concepto de beneficencia, como un conjunto de derechos propios de los ciudadanos, máxime para aquéllos que se encuentren en situación de necesidad por edad (mayores) o por circunstancias personales (discapacidad, dependencia, etc.).

En especial, la sensibilidad hacia las situaciones de dependencia favorece el fortalecimiento de una conciencia social favorable al mantenimiento de las prestaciones y servicios relacionados con la misma.

Integración de los Sistemas de Información estatales de Servicios Sociales

El actual estado del arte de la tecnología permite proyectar una integración entre diferentes sistemas de información de servicios sociales, tales como SISAAD, SIUSS, PBS, GPNC, etc., de titularidad estatal, haciendo posible la consolidación de la información de los ciudadanos en una suerte de expediente único de servicios sociales. En este proyecto el SISAAD actuaría como principal elemento aglutinador.

Desarrollo de servicios electrónicos

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y, en especial, el “**Código de Administración Electrónica**”, editado por el BOE el 4 de junio de 2013²¹, contienen el marco jurídico en el que se ha de mover, y que ha de cumplir, el SISAAD.

En desarrollo de las anteriores normas, el SISAAD aún tiene un largo trecho por recorrer en aspectos tales como firma electrónica, notificaciones electrónicas, expediente electrónico, interoperabilidad, etc.

²¹ http://www.boe.es/legislacion/codigos/codigo.php?id=023_Codigo_de_Administracion_Electronica

Tendencia a utilizar el Sistema sólo como repositorio de información

Tanto los problemas de rendimiento del SISAAD, como las ineficiencias motivadas por la existencia de diferentes herramientas para todo el proceso, hacen que algunas de las CCAA autónomas que todavía lo utilizan en modo grabación de datos tengan planes para la sustitución del mismo.

Este hecho debe ser tenido en cuenta, puesto que algunas CCAA se encuentran actualmente llevando a cabo proyectos de diseño y fabricación de plataformas para la gestión de la información generada en el proceso de reconocimiento de situación de Dependencia, por lo que es de suponer que, si entran finalmente en producción, pasarán a volcar la información en el SISAAD a través de Web Services.

Si esto sucede, la proporción de CCAA que utilizan SISAAD como herramienta para la gestión de la información será prácticamente residual, con el riesgo de fragmentación del SAAD y –como ya sucede con otras aplicaciones similares, como la de valoración de la discapacidad- de ausencia de información de algunas CCAA.

Inclinación a abandonar las utilidades y funcionalidades de gestión

A pesar de que la intención originaria del IMSERSO con la construcción del SISAAD era la de proporcionar una herramienta común y potente para todos los agentes integrantes del SAAD, la realidad constatada es que las CCAA no aprovechan las posibilidades que el Sistema aportaría a cada uno de sus órganos gestores.

Esta situación se pone de manifiesto, como hemos mencionado anteriormente, en los siguientes hechos:

- El 56 % de las solicitudes del SISAAD se gestionan por las CCAA que utilizan sus propias herramientas para este propósito y únicamente vuelcan la información en el SISAAD mediante Web Services.
- Las CCAA que utilizan SISAAD para gestionar la información correspondiente al restante 44% realizan contrataciones para la grabación en el SISAAD de la información contenida en los expedientes de papel junto con la documentación anexa a éstos.

Tendencia de las CCAA a abandonar el Sistema

Las CCAA han construido diferentes aplicativos para complementar distintas funcionalidades del proceso de tramitación del reconocimiento de situación de dependencia. En consecuencia, no utilizan el SISAAD como herramienta integrada para todo el proceso.

Esta tendencia conlleva que el SISAAD sólo sea una de las herramientas que emplean las CCAA en la gestión, teniendo que introducir la información en diferentes aplicativos. La existencia de diferentes herramientas para completar el proceso completo del SAAD, introduce importantes ineficiencias en la operativa de los diferentes actores del sistema, derivadas de la introducción de información en diferentes sistemas.

El motivo de esta situación puede haber sido la falta de determinadas funcionalidades en la puesta en producción del SISAAD lo que, unido a los problemas de rendimiento, ha ido llevando a las CCAA a buscar soluciones a sus necesidades de forma externa al Sistema.

Junto a ello, las CCAA han ido desarrollando aplicativos de gestión de prestaciones económicas de la Ley de dependencia, de gestión del Servicio de Ayuda a domicilio, Gestión de Teleasistencia, Gestión de centros, gestión de los Servicios Sociales de Base municipales. Incluso Comunidades Autónomas como Castilla y León o La Rioja ponen a disposición de todos los ayuntamientos plataformas centralizadas para la gestión de los Servicios Sociales de Base.

2.2.1 Amenazas

De este modo, tras la exposición detallada en el apartado anterior, se podrían establecer las principales amenazas a las que se puede enfrentar el SISAAD como sigue:

- **Reducción del presupuesto**, como consecuencia de la situación de crisis económica y reducción presupuestaria.

- **Descoordinación con CCAA**, como posible consecuencia negativa del ejercicio de sus competencias en la materia.
- **Utilización del Sistema sólo como repositorio de información**, debido a la tendencia al **abandono de utilidades y funcionalidades de gestión**.

2.2.2 Oportunidades

Del mismo modo, las oportunidades que se presentan para el SISAAD serían:

- **Conciencia generalizada de la necesidad de** los servicios sociales, en general, y de **los servicios de Dependencia**, en particular.
- Consideración del IMSERSO en el Informe **CORA** como entidad de referencia estatal para la **evaluación de los servicios sociales**.
- **Integración en el SISAAD de los Sistemas de Información estatales de Servicios Sociales**: pensiones no contributivas, discapacidad, menores, etc.
- **Desarrollo de servicios electrónicos**, en ejecución de las previsiones de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

2.3 DAFO del SISAAD

De conformidad con el contenido del análisis interno del SISAAD, de sus fortalezas y debilidades, así como del análisis de su entorno, de las amenazas y oportunidades que se presentan, se está ya en disposición de formular el DAFO del SISAAD.

De acuerdo con lo expuesto en los apartados anteriores, el DAFO del SISAAD podría representarse como sigue:

<p>DEBILIDADES</p> <p>Plataforma CRM inadecuada para gestión de casos</p> <p>Alto nivel de "customización"</p> <p>Bajo rendimiento</p> <p>Coste elevado de licencias</p> <p>Coste elevado del mantenimiento de la plataforma</p> <p>Falta de conocimiento sobre la gestión del Sistema</p> <p>Excesiva dependencia de la empresa adjudicataria</p>	<p>AMENAZAS</p> <p>Reducción del presupuesto</p> <p>Descoordinación con CCAA</p> <p>Utilización del Sistema sólo como repositorio de información</p> <p>Abandono de utilidades y funcionalidades de gestión</p> <p>Abandono del Sistema por las CCAA</p>
<p>FORTALEZAS</p> <p>Sistema construido, probado y en producción</p> <p>Experiencia de 6 años</p> <p>Usuarios del IMSERSO y CCAA formados</p> <p>Más de 1,6 millones de solicitudes tramitadas</p> <p>Actualización de versiones en el mercado</p>	<p>OPORTUNIDADES</p> <p>Conciencia generalizada de la necesidad de los servicios sociales</p> <p>CORA: evaluación de servicios sociales</p> <p>Integración de los Sistemas de Información estatales de Servicios Sociales</p> <p>Desarrollo de servicios electrónicos</p>

Figura 8. DAFO del SISAAD

3 Diagnóstico: Problema a resolver

La Ley de Dependencia configuró un conjunto de nuevos derechos, económicos y servicios, para las personas dependientes, materializados a través de una red de utilización pública que integra, de forma coordinada, tanto centros como prestaciones, de titularidad pública y de propiedad privada: el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD).

Para la gestión del SAAD, la misma Ley de Dependencia estableció un Sistema de Información (SISAAD), que fue puesto en marcha en 2007.

Sin embargo, el SISAAD no ha cumplido nunca plenamente los objetivos para los que fue creado, lo que ha producido un continuado aluvión de críticas desde las Comunidades Autónomas y una paulatina desafección de las mismas, que han ido creando Sistema informáticos similares con el consecuente riesgo de fragmentación del SAAD.

Por todo ello, se hace necesario invertir la **tendencia a abandonar el uso del SISAAD como sistema de gestión de la Dependencia por parte de las CCAA**, algunas de las cuales lo utilizándolo únicamente como repositorio de información, abandonando así sus utilidades y funcionalidades de gestión, lo que ocasiona en consecuencia un grave riesgo de fractura de la unidad de criterio en su gestión y, por tanto, de la igualdad de acceso de la ciudadanía a sus prestaciones y servicios.

Problema a resolver

Abandono del uso del SISAAD por las CCAA como sistema de gestión de la Dependencia

Surge así la necesidad de construir un **nuevo SISAAD** que responda a las necesidades de las CCAA y garantice la unidad del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

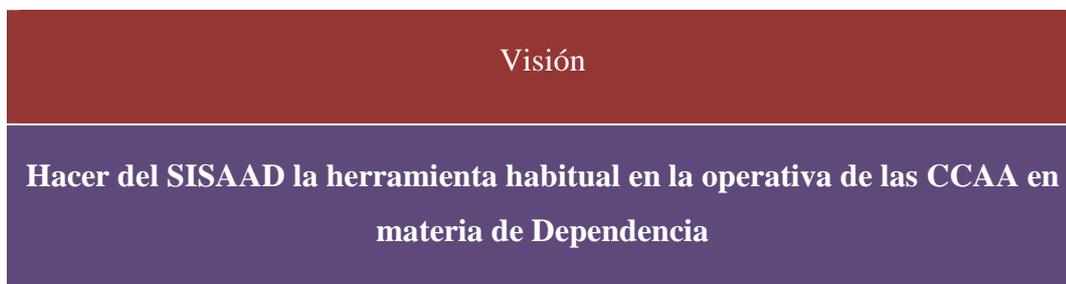
4 Plan de mejora del SISAAD

Se expone a continuación el Plan de Mejora, partiendo de la Visión, sus objetivos de alto nivel hasta concretar sus medidas de actuación a través del plan de acción.

4.1 Visión

La visión muestra el escenario que se desea alcanzar con el presente Plan de Mejora.

Así, de forma coherente con el problema a resolver, es decir, **la tendencia a abandonar el uso del SISAAD como sistema de gestión de la Dependencia por parte de las CCAA**, se formula la Visión del Plan de Mejora:



4.2 ¿Cómo abordar la Visión?: Matriz CAMA del SISAAD

A partir de la Visión se formula, la estrategia para alcanzarla.

En primer lugar se plantea la cuestión de qué llevar a cabo para alcanzar esta Visión. En este punto se ha considerado de utilidad acudir a la herramienta CAMA.

La matriz CAMA, obtenida a partir del DAFO, resulta poco conocida, a pesar de su enorme utilidad como materialización, en consecuencia, de las conclusiones a las que se ha llegado con el DAFO.

Con ella, partiendo del DAFO realizado, se obtiene información para combatir las debilidades, afrontar las amenazas, mantener las fortalezas y aprovechar las oportunidades, de ahí su denominación: **Combatir-Afrontar-Mantener-Aprovechar**.

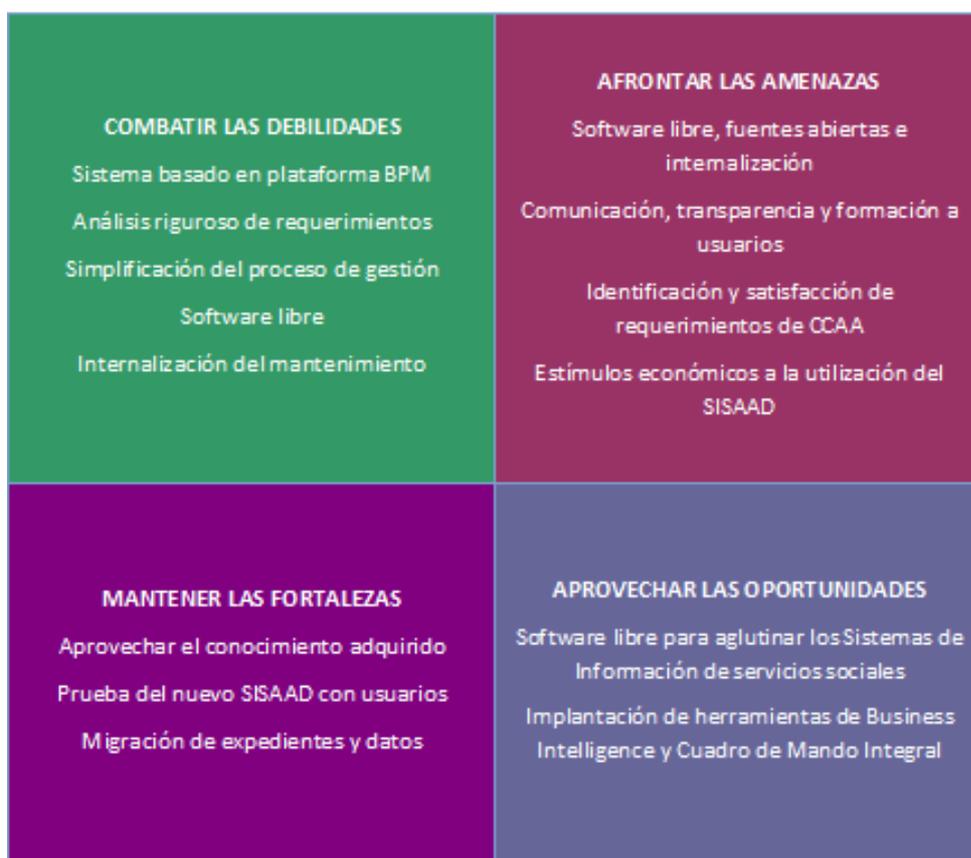


Figura 9. Matriz CAMA del SISAAD

A continuación se exponen en detalle cada uno de los puntos recogidos en la herramienta CAMA.

Actuaciones para **combatir las debilidades** del SISAAD:

- **Desarrollar un nuevo Sistema basado** no en una plataforma CRM, que se ha evidenciado inadecuada para la gestión de casos o expedientes, sino **en una plataforma BPM**, Business Process Management, más adecuada para gestionar expedientes administrativos electrónicos.
- Desarrollar el nuevo Sistema tras un **riguroso análisis de requerimientos** que evite posteriores procesos de “customización”.
- **Simplificar el proceso de gestión de los expedientes** administrativos electrónicos con el fin de favorecer el rendimiento de la plataforma.
- Desarrollar el nuevo Sistema en fuentes abiertas y **software libre** a fin de evitar elevados costes de licenciamiento.
- **Internalización del mantenimiento y soporte:** impartición de formación a un equipo de empleados públicos propios que garantice el conocimiento sobre la gestión del mantenimiento y soporte de la plataforma evitando así incurrir en excesivos costes de este tipo y volver a quedar a merced de una empresa externa.

Con el fin de adelantarse y **afrentar las amenazas**:

- El desarrollo de un Sistema en **software libre y fuentes abiertas, así como la internalización de las funciones de soporte y mantenimiento por los empleados públicos del IMSERSO**, evitará que una eventual reducción del presupuesto dedicado al SISAAD impacte negativamente en su adecuado rendimiento.
- **Comunicación, transparencia y formación** a usuarios favorecerán la coordinación con CCAA.
- Una exhaustiva **identificación de los requerimientos de las CCAA** y su completa **satisfacción** evitará la utilización del Sistema por las CCAA

únicamente como repositorio de información, invirtiendo la tendencia a no utilizar las utilidades y funcionalidades de gestión e, incluso, evitando el abandono del Sistema por las CCAA.

- Incorporación al desarrollo de la Ley de Dependencia de **estímulos económicos dirigidos a las CCAA para la utilización del SISAAD**, de manera que aquellas que gestionen los expedientes de dependencia con este aplicativo, reciban con anterioridad, o con un plus, la financiación correspondiente.

Las actuaciones dirigidas a **mantener las fortalezas** se encontrarán encaminadas a:

- Diseñar el nuevo aplicativo gestionando y **aprovechando el conocimiento adquirido** tras 6 años de funcionamiento del SISAAD, aprendiendo de los errores y de la experiencia durante este tiempo.
- Aprovechar la formación y experiencia de los usuarios del IMSERSO y CCAA con el fin de **probar intensamente el nuevo SISAAD** antes de su puesta en producción.
- **Migrar** los más de 1,6 millones de expedientes tramitados para que sus **millones de datos** se constituyan en la base del nuevo aplicativo.

Finalmente, para **aprovechar las oportunidades**:

- Utilizar **software libre** en el SISAAD con la finalidad de favorecer que este aplicativo sea el aglutinador de los Sistemas de Información estatales en materia de Servicios Sociales y para la construcción de soluciones de administración electrónica.
- La utilización de herramientas de **Business Intelligence** (Inteligencia de Negocio o datos estadísticos) y **Cuadro de Mando Integral** puede suponer una solución idónea para soportar la creación de un sistema integrado de evaluación de servicios sociales a nivel estatal.

4.3 Modelos estratégicos del SISAAD y método de construcción

Se trata ahora de realizar una descripción de alto nivel sobre cómo ha de ser el SISAAD en el futuro, analizando las diferentes alternativas que se presentan ante el IMSERSO para la evolución del SISAAD en función de la Visión y Objetivos estratégicos del Plan de Mejora.

Modelos estratégicos posibles para el SISAAD

Fundamentalmente, el futuro SISAAD debiera seguir uno de estos dos modelos estratégicos:

- a) **SISAAD Repositorio:** Un SISAAD limitado a mero repositorio de información de los sistemas autonómicos.
- b) **SISAAD Gestión:** Un SISAAD completo que ofrezca servicios de gestión a las CCAA.

Veamos en detalle cada uno de estos dos modelos:

a) SISAAD Repositorio

Es la opción descentralizadora más clara. Supondría fomentar la descentralización de la gestión y dejar que sean las CCAA las que finalmente acaben decidiendo su propio Sistema de Información, con claras duplicidades de costes y de Sistemas.

Con esta opción, IMSERSO se dotaría de un Sistema de recepción de expedientes y cruce de información para hacer el seguimiento de la Dependencia en cada CCAA, pero no ofrecería una plataforma global de gestión de expedientes de Dependencia ni soporte a cualquiera de los procesos de dichas prestaciones.

En este caso, las CCAA sin solución propia, así como las ciudades de Ceuta y Melilla que han de gestionar el ciclo completo de SAAD, tendrían que adoptar una solución propia, al igual que ya han hecho Comunidades como Castilla y León o La Rioja.

b) SISAAD Gestión

Es la opción unificadora, que se ha practicado hasta la fecha. Resulta la de mayor interés político y liderazgo para la AGE. Supone retomar el peso de la gestión de la Dependencia y aglutinar la misma, con un claro ahorro de costes para las CCAA.

En este momento se trataría de racionalizar el actual SISAAD con unos medios mucho más económicos y con funcionalidades más atractivas.

Reforzaría el papel de IMSERSO en el conjunto de las prestaciones de Servicios Sociales, no sólo de las de Dependencia.

Para ello, es importante ofrecer un valor añadido a las CCAA que suponga una motivación para la utilización del Sistema y, sobre todo, una clara voluntad política de ejercer una economía de costes de gestión, tan necesaria en este momento.

Un valor importante que demandan las CCAA, pero que no acometen de forma independiente por problemas presupuestarios, es una plataforma que garantice la Gestión integral de los Servicios Sociales: no sólo el ciclo de vida completo del expediente, desde la presentación de solicitud hasta la resolución de reconocimiento de prestación, incluyendo revisiones y recursos de alzada correspondiente, sino también, aspectos tales como:

- fiscalización
- pago de prestaciones
- gestión de plazas de los centros residenciales o de día
- gestión efectiva de la cartera de prestaciones y servicios de Dependencia: Prestaciones Económicas, Servicio de Ayuda a Domicilio, teleasistencia, centros, etc.

El nuevo SISAAD debiera cubrir todas estas carencias.

Análisis de ambos Modelos

A continuación se comparan los dos Modelos que se han enunciado en el anterior apartado con el objetivo de identificar ventajas e inconvenientes de cada una de las posibilidades.

Factores de análisis de los Modelos estratégicos (Puntuación: 0-4)					
Modelos estratégicos	Interés IMSERSO	Coste Alto: 0 Bajo: 4	Interés CCAA	Utilidad	TOTAL
a) SISAAD Repositorio					
a) SISAAD Gestión					

Figura 10. Análisis de Modelos estratégicos del SISAAD

En conclusión, la opción de un **SISAAD completo que sirva para la gestión** resultaría estratégica tanto para la AGE como para las CCAA.

Métodos posibles de construcción del SISAAD

Se presentan, a continuación, los tipos de Sistemas de Información que podrían construirse para desarrollar el Modelo de SISAAD Gestión identificado como estratégico.

Para cada uno de ellos se enumeran sus ventajas e inconvenientes, así como su posible impacto económico.

En este sentido, se pueden contemplar los siguientes 4 grandes tipos posibles de sistemas:

- A. Desarrollo desde cero de un nuevo Sistema de información.**
- B. Adopción de un “producto de mercado” para Servicios Sociales que permita cierto grado de adaptación**
- C. Adopción de un Sistema de Información ya desarrollado por alguna Comunidad Autónoma y que pueda adaptarse.**
- D. Evolución del SISAAD actual a la nueva versión Siebel Public Sector 8.**

Veámoslos a continuación en detalle:

A. Desarrollo desde cero de un nuevo Sistema de información.

Este escenario supone el diseño y desarrollo de un nuevo SISAAD desde cero, utilizando el conocimiento obtenido durante estos seis años.

Ventajas

1. Alta capacidad de adaptación a los requerimientos del IMSERSO
2. No tiene coste extra por licenciamiento
3. Se desarrolla y se dispone sólo la funcionalidad requerida
4. Solución flexible y abierta a futuros cambios y mejoras.
5. Permite una supervisión cercana de la funcionalidad incluida
6. Permite tener la propiedad y titularidad del software desarrollado.
7. La Inversión inicial no suele ser excesiva siempre que no existan desviaciones sobre lo planificado.
8. Se pueden volcar las “lecciones aprendidas” con la actual plataforma.
9. Alto grado de independencia respecto de los proveedores.

10. Cumplimiento íntegro de los requisitos expuestos anteriormente, ya que el sistema se adaptaría perfectamente a estos.

Inconvenientes

1. Implica un alto riesgo en la implantación ya que se trata de una solución no probada
2. Alto coste de desarrollo si existen desviaciones sobre lo planificado
3. Tiempo de implantación prolongado
4. Dificultad de ampliación en el medio y largo plazo
5. No tiene soporte por parte de otros proveedores o terceros
6. Necesidad de adaptación del aplicativo analítico a la nueva solución
7. El desarrollo y despliegue suele ser lento y costoso en involucrar recursos de IMSERSO (requiere que las especificaciones sean rigurosas y bien transmitidas).
8. No se garantiza el éxito del proyecto final sin desviaciones, y se debe contemplar que los costes no planificados pueden acabar abortando el proyecto.
9. La capacidad para incorporar nuevas tecnologías e innovaciones es limitada porque en cada caso exige un esfuerzo en la incorporación de las mismas para un Sistema que es único en su género.

B. Adopción de un “producto de mercado” con cierto grado de adaptación

Existen en el mercado Sistemas de Información diseñados específicamente para Servicios Sociales que permiten cierto grado de adaptación.

Son Sistemas diseñados para ser comercializados entre las distintas Administraciones con competencias en materia de Servicios Sociales y que disponen de un alto número de módulos y facilidades ya desarrollados.

Ventajas

1. La disponibilidad de módulos y herramientas ya desarrolladas pueden facilitar la reducción del tiempo y el esfuerzo necesarios para su puesta en marcha.
2. Cuentan con procesos ya definidos y mecanismos de gestión ya establecidos.
3. Permiten su adaptación a nuevas necesidades a través de los denominados “procesos de customización”.
4. Son escalables, es decir, tienen capacidad de crecer sin que sufra el nivel de rendimiento.
5. Suelen actualizarse mediante versiones nuevas que incorporan avances tecnológicos
6. En el mercado existen varios fabricantes que en la actualidad cuentan con productos enfocados al sector de los Servicios Sociales.

Inconvenientes

1. El coste suele ser alto.
2. Existe una gran dependencia de un proveedor y, por tanto, la posibilidad de que una alteración de su política comercial impacte en el servicio.
3. Supondría reincidir en el tipo de decisión que se adoptó en el año 2006.
4. Una vez implementado el nuevo Sistema de Información el IMSERSO seguiría teniendo una importante dependencia de recursos externos a un alto coste.

C. Adopción de un Sistema de Información autonómico y posterior adaptación.

Estos Sistemas de Información se han desarrollado para cubrir los requerimientos de una determinada Comunidad Autónoma, por lo que no tendrán una capacidad de adaptación excesiva a los requerimientos que pueda fijar IMSERSO.

Ventajas

1. Importantes ahorros de tiempo en el diseño y desarrollo de funcionalidades porque ya se han llevado a cabo en el ámbito de la Comunidad Autónoma en la que se encuentre implantada la solución.
2. Disponibilidad de módulos y herramientas ya desarrolladas.
3. Existencia de multitud de procesos ya definidos y mecanismos de gestión ya establecidos.
4. El coste no resulta tan elevado como en otras alternativas.

Inconvenientes

1. El hecho de que estos Sistemas de Información no hayan sido desarrollados como producto implica que carecen de herramientas que permitan su parametrización a diferentes requerimientos definidos en otras administraciones.
2. Este hecho hace imprescindible nuevos desarrollos y adaptaciones para que la “solución a medida” pueda ser parametrizable a los nuevos requerimientos.
3. Estas plataformas han sido el fruto de un desarrollo a medida y, como tales desarrollos a medida, pueden presentar un alto grado de dependencia de proveedores.
4. La capacidad para incorporar nuevas tecnologías e innovaciones es limitada porque se trata de sistemas únicos en el mercado.
5. Su paso a un Sistema que contemple todas las necesidades de las 17 CCAA y que sea escalable para atender cargas importantes de datos y usuarios, puede ser una adaptación difícil y cara.
6. Es necesario un estudio previo de todas las soluciones existentes, analizando su entorno tecnológico (arquitectura, tecnologías, herramientas, etc.), su alcance funcional, su grado de adaptabilidad y parametrización, así como su escalabilidad.
7. Requiere un esfuerzo adicional de desarrollo y adaptación de sus capacidades.

8. Una vez seleccionada la plataforma sobre la que iniciar el proyecto, adquiere un papel determinante la realización de un análisis para definir exactamente la arquitectura precisa, la funcionalidad adicional requerida y las adaptaciones que permitan customizar la plataforma.

D. Nueva versión de la plataforma Siebel

Este escenario supone la continuidad de la plataforma desarrollada sobre Siebel con las modificaciones de su versión 8. La Plataforma Siebel actual, está por debajo de la última versión (la versión 8). Los actuales servidores que dan servicio al SISAAD están también por debajo del actual nivel tecnológico, así como y la Base de Datos Oracle.

El problema es que dicha migración no se puede acometer de forma inmediata debido a que **no existe compatibilidad** entre la actual plataforma **Siebel 7** sobre la que se asienta el SISAAD y el resto de la infraestructura. Teóricamente, la evolución de la versión de la plataforma SIEBEL no debería impactar en el Sistema desarrollado sobre él (precisamente esta era una de las supuestas ventajas que soportaron la decisión por la que se optó en 2006 por esta solución frente a un desarrollo propio).

En la práctica, esto no ocurre en el caso de SISAAD ya que sería necesario un esfuerzo de adaptación del SISAAD, aproximadamente, un año de trabajo para adaptarlo a la Versión 8 de Siebel debido al alto nivel de customización y a las nuevas funcionalidades contempladas en esta versión.

Ventajas

1. Aplicativo similar al actual
2. Ampliación a nuevas prestaciones
3. Plataforma con un enfoque a futuro y mayor adaptabilidad, con capacidad para acceder fácilmente a las futuras mejoras del producto
4. Profundo conocimiento actual de la plataforma

Inconvenientes

1. Dependencia del implantador y del proveedor del software,
2. Alto coste de la inversión necesaria para la adaptación del SISAAD a la nueva versión de Siebel 8
3. Idéntico o mayor coste anual de mantenimiento
4. Coste anual de licencias igual o superior al actual.

Decisión del método de desarrollo del SISAAD

En el presente apartado se comparan los distintos tipos de Sistemas que se han enunciado en el apartado anterior con el objetivo de valorar el método más apropiado de construir el nuevo SISAAD.

Factores de análisis de los tipos de Sistemas (Puntuación: 0-4)					
Tipos de Sistemas	Ventajas Escasas: 0 Altas: 4	Inconvenientes Numerosos: 0 Escasos: 4	Coste Alto: 0 Bajo: 4	Dificultad Alta: 0 Escasa: 4	TOTAL
A. Desarrollo desde 0					
B. Producto de mercado					
C. Sistema autónomico					
D. Nueva versión Siebel					

Figura 11. Análisis de tipos posibles de Sistemas de información

En conclusión, la opción de **desarrollo de un nuevo SISAAD a partir de Sistemas ya implantados y probados en CCAA** supera en puntuación a las demás opciones y aparece como la más aconsejable técnicamente.

4.4 Objetivos estratégicos

De Acuerdo con lo anterior, para alcanzar la Visión se plantean **tres objetivos estratégicos**:

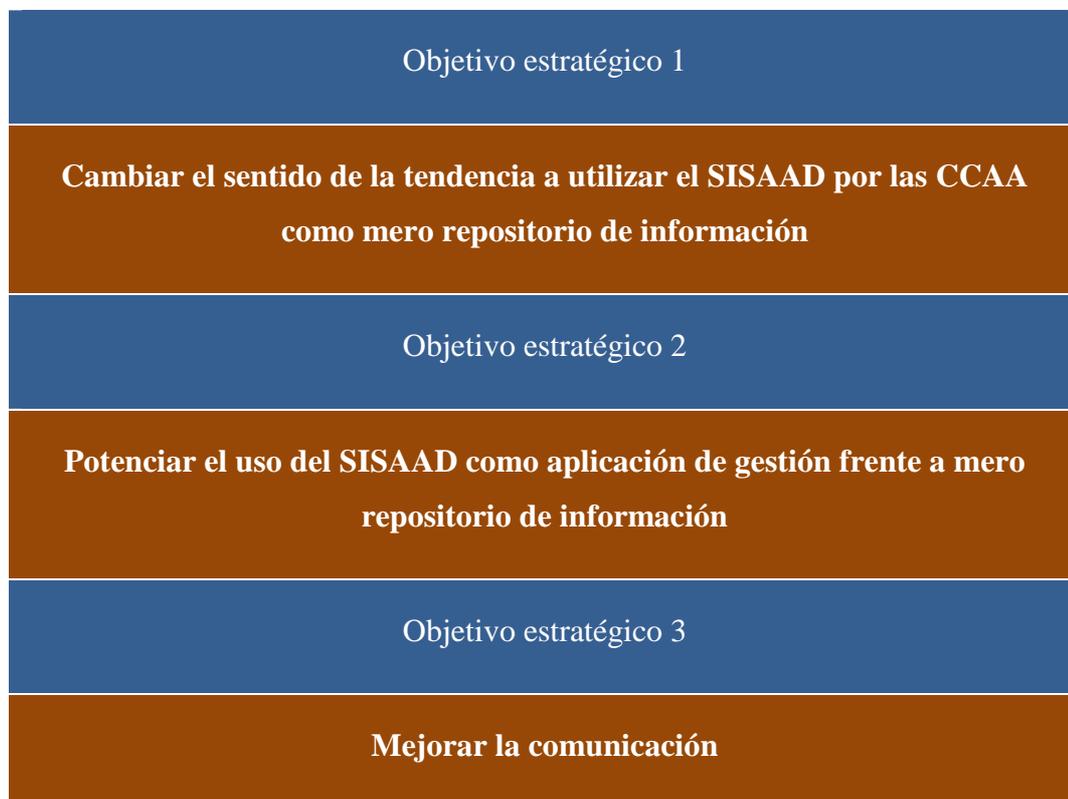


Figura 12. Objetivos estratégicos

De este modo, se podría representar gráficamente la relación entre Visión y Objetivos Estratégicos:

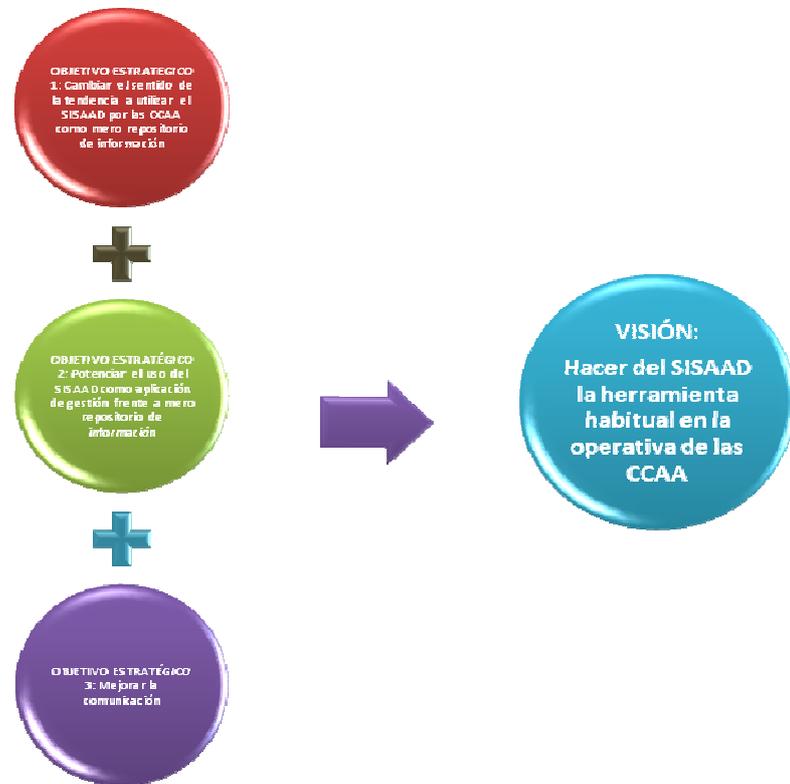


Figura 13. Relación entre Visión y Objetivos estratégicos

4.5 Líneas estratégicas

Para alcanzar los Objetivos estratégicos del Plan de Mejora se articulan sendas Líneas estratégicas.

En total, 3 Líneas estratégicas:

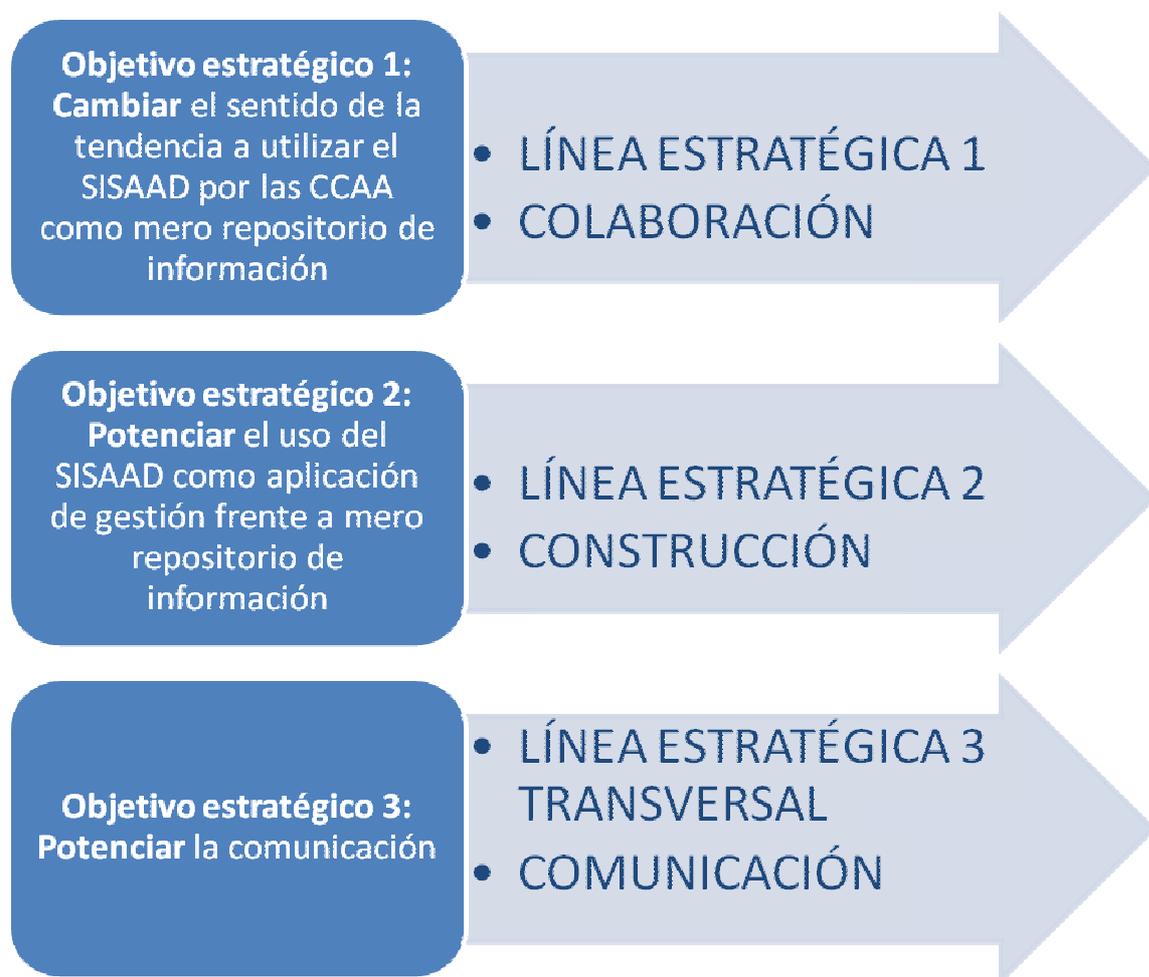


Figura 14. Relación entre Objetivos estratégicos y Líneas estratégicas

4.6 Objetivos operativos

Se concretan las Líneas estratégicas a través de los objetivos operativos, dos por cada uno de cada Línea estratégica.

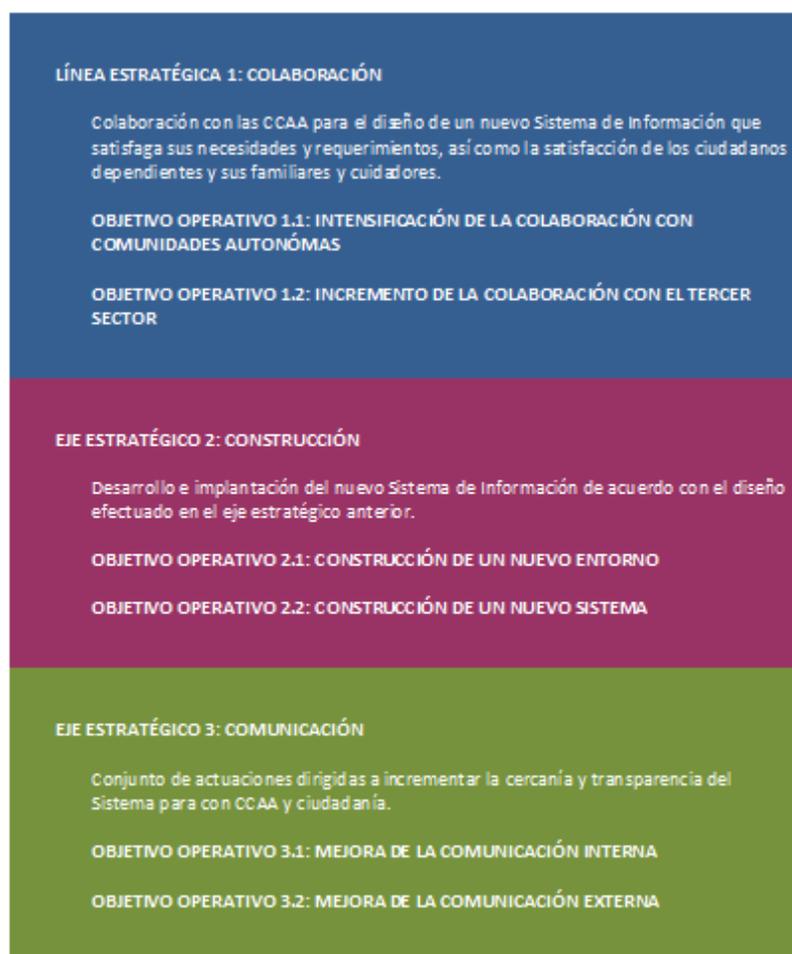


Figura 15. Relación entre Líneas Estratégicas y Objetivos operativos

4.7 Plan de acción

Para cada uno de estos Objetivos operativos se han definido un conjunto de acciones para alcanzarlos, que conforman el plan operativo denominado Plan de Acción, y que se desarrollarán durante los años 2014 y 2015:



Figura 16. Plan de acción: relación entre Líneas Estratégicas, Objetivos operativos y medidas

1. LÍNEA ESTRATÉGICA: COLABORACIÓN

1.1.OBJETIVO OPERATIVO: INTENSIFICACIÓN DE LA COLABORACIÓN CON COMUNIDADES AUTONÓMAS

La colaboración más necesaria e importante es con las Administraciones competentes en la materia, las CCAA.

1.1.1. Escucha activa de necesidades de las Comunidades Autónomas

El liderazgo del IMSERSO en la gestión del SISAAD se ha de manifestar en una actitud de escucha activa hacia las necesidades de las CCAA, materializada en una implicación de su Dirección General en el control y Seguimiento del Sistema, concretado en un calendario de entrevistas, reuniones y visitas a los responsables políticos del SISAAD en cada Comunidad.

1.1.2. Transferencia Tecnológica

Con el fin de articular el **desarrollo de un nuevo SISAAD a partir de Sistemas ya implantados y probados en CCAA**, opción definida anteriormente como la más apropiada para la construcción del nuevo aplicativo, se hace necesario la firma de un **convenio de colaboración**, o instrumento similar, con una Comunidad Autónoma que haya desarrollado tal Sistema.

Así, se han identificado como posibles las CCAA de Castilla y León, Galicia y La Rioja, únicas que cuentan con un aplicativo propio de gestión con funcionalidades similares al SISAAD.

1.1.3. Coordinación política

La materialización de la escucha activa de las necesidades de las CCAA conllevará, además, una coordinación política y un liderazgo por parte del IMSERSO, sobre todo en lo que respecta a desarrollo normativo de la Ley de Dependencia, criterios de aplicación, criterios de valoración o criterios económicos y se concretará en un calendario de trabajo con las CCAA para el desarrollo de la Ley y los criterios de funcionamiento del SAAD.

En concreto, se elaborará una nueva Orden Ministerial sobre el SISAAD, concretando los datos obligatorios que debe contener, sus responsables, y las consecuencias económicas de la aportación de datos.

1.1.4. Coordinación técnica

Del mismo modo, el IMSERSO liderará la coordinación técnica del uso del SISAAD, con reuniones con los Administradores del Sistema en cada Comunidad Autónoma, con la redacción de instrucciones técnicas, así como con la elaboración de orientaciones o guías de uso del Sistema y su difusión y formación en su manejo.

1.1.5. Estudios de satisfacción

Se realizarán **encuestas** periódicas de satisfacción de los usuarios de las CCAA con el SISAAD y, en consecuencia, se elaborarán informes periódicos que concreten las **áreas de mejora** del Sistema.

1.2. OBJETIVO OPERATIVO: INCREMENTO DE LA COLABORACIÓN CON EL TERCER SECTOR

Aumento de la colaboración con la ciudadanía, en especial, con los familiares de las personas dependientes.

1.2.1. Escucha activa de necesidades del Tercer Sector

Del mismo modo que se propone un esquema de escucha activa de las necesidades de las CCAA, se recomienda establecer un calendario de encuentros con los representantes del Tercer Sector: las asociaciones y plataformas que agrupan a **personas y familiares de dependientes**.

1.2.2. Big Data

Realización de un estudio de evolución de las personas potencialmente dependientes, a partir del enorme volumen de datos almacenados en el SISAAD sobre los 1,6 millones de solicitantes de las ayudas de Dependencia., su perfil, caracterización y, sobre todo, evolución futura, sus costes y sostenibilidad.

2. LÍNEA ESTRATÉGICA: CONSTRUCCIÓN

2.1.OBJETIVO OPERATIVO: CONSTRUCCIÓN DE UN NUEVO ENTORNO

Con el fin de garantizar el éxito de la construcción de un nuevo Sistema, se entiende como previo preparar para ello el entorno legislativo, procedimental y tecnológico en el que se apoyará el nuevo SISAAD.

2.1.1. Construcción de un nuevo entorno normativo

Análisis y, en su caso, modificación de normas de desarrollo de la Ley de Dependencia en especial, la Orden TAS/1459/2007, de 25 de mayo, por la que se **establece el Sistema de Información del Sistema para la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia** y se crea el correspondiente fichero de datos de carácter personal.

Esta modificación normativa podría contemplar la posibilidad de un trato diferenciado a las CCAA que gestionen la Dependencia directamente en el SISAAD, frente a las que únicamente vuelcan sus datos a través de

Servicios Web. Es decir, primar temporalmente la financiación de las primeras sobre las segundas.

2.1.2. Análisis y simplificación de procedimientos de dependencia

De acuerdo con lo previsto en los criterios para la gestión electrónica del art. 34 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, se realizará “*un análisis de rediseño funcional y simplificación del procedimiento*” de reconocimiento de situación de dependencia, “*en el que se considerarán especialmente los siguientes aspectos:*

- a) *La supresión o reducción de la documentación requerida a los ciudadanos, mediante su sustitución por datos, transmisiones de datos o certificaciones, o la regulación de su aportación al finalizar la tramitación.*
- b) *La previsión de medios e instrumentos de participación, transparencia e información.*
- c) *La reducción de los plazos y tiempos de respuesta.*
- d) *La racionalización de la distribución de las cargas de trabajo y de las comunicaciones internas”.*

2.1.3. Construcción de un nuevo entorno tecnológico

Para el éxito del proyecto de construcción de un nuevo Sistema, conviene construir previamente un nuevo entorno tecnológico en el que incardinar el Sistema, mediante:

a) Ampliación de la infraestructura actual

La infraestructura hardware está llegando al límite de rendimiento. El promedio de consumo de memoria por el SISAAD es excesivo y ocasiona importantes problemas de rendimiento que se reflejan en el trabajo de los usuarios con la plataforma. Estos problemas de

rendimiento son el denominador común en la percepción que los usuarios de todas las CCAA tienen de la plataforma.

Esta actuación puede concretarse en un Hosting, es decir, dejar de adquirir servidores para alquilar el alojamiento en Centros de servicios.

b) Creación de un entorno de pre-producción

No existe un entorno de pre-producción propiamente dicho, sino que, desde que se implantó el entorno de formación y hasta la actualidad, se ha utilizado éste como sustituto del mismo. El entorno de pre-producción constituye una necesidad prioritaria. La disponibilidad de este entorno permitirá efectuar las pruebas de software (testing) de las nuevas funcionalidades e integraciones que se implementen en SISAAD.

Para determinar el nivel de calidad de las implementaciones efectuadas en SISAAD, se deben efectuar unas medidas o pruebas que permitan comprobar el grado de cumplimiento respecto de las especificaciones iniciales del sistema. Estas pruebas de software (testing), están constituidas por procesos de prueba que permiten verificar y revelar la calidad de los desarrollos efectuados en SISAAD. Son utilizadas para identificar posibles fallos de implementación, calidad, o usabilidad del software.

Es difícilmente entendible cómo después de más de 6 años de la puesta en producción del SISAAD continúa sin existir este entorno.

c) Sistema de respaldo

Es necesario contar con un plan de contingencia que prevea las acciones oportunas para levantar remotamente los servicios necesarios para el funcionamiento del SISAAD en caso de recuperación ante desastres graves.

La opción del Hosting, alojamiento en servidores externos alquilados, suele incluir estos sistemas de respaldo.

d) Implantación de un gestor documental

Actualmente el SISAAD utiliza el sistema de archivos o ficheros (filesystem) de Siebel para estructurar la información y guardarla en un fichero.

En nuestra opinión sería aconsejable que la documentación que se adjunta en los expedientes del SISAAD sea gestionada mediante la utilización de un Gestor Documental Empresarial.

Mediante la utilización de un Gestor Documental se lograrán, entre otras, las siguientes ventajas:

- ✓ Gestión del ciclo de vida de un contenido: Crear, capturar, guardar, preservar, compartir, versionar, aprobar, publicar y archivar la documentación asociada a los expedientes del SISAAD
- ✓ Gestión de la información del SISAAD.
- ✓ Trabajo colaborativo con la información.
- ✓ Gestión de múltiples formatos.
- ✓ Categorización y el control de versiones de documentos.
- ✓ Implementación de workflows sobre los documentos.
- ✓ Gestión de contenidos relacionados.
- ✓ Indexación y búsqueda de documentos
- ✓ Establecimiento de permisos de accesos parametrizables

e) Sistematización de copias de seguridad

A día de hoy no se realiza copia a cinta del fichero que contiene toda la información adjunta a los expedientes introducidos en el SISAAD. Esto es un grave problema puesto que ante caídas del sistema no podría restaurarse la información contenida en el file system (como ya ocurrió en Octubre del año 2011).

La inclusión de este fichero en el salvado a cinta motivará la necesidad de ampliar o actualizar el servidor que emplea el SISAAD puesto que el volumen de información contenido lo hará necesario.

2.2. OBJETIVO OPERATIVO: CONSTRUCCIÓN DE UN NUEVO SISTEMA

En este Objetivo se condensa el núcleo de este Plan de Mejora: construir, desarrollar e implementar un nuevo SISAAD, con nuevas funcionalidades y que resulte económicamente atractivo a las CCAA frente a los costes de desarrollos propios.

2.2.1. Diseño, desarrollo y puesta en marcha de un nuevo Sistema

Teniendo en cuenta todas las medidas anteriores, así como los análisis y diagnósticos realizados y contenidos en este Plan, se procederá a diseñar una nueva aplicación que mantenga las fortalezas de la anterior y las mejore.

Se pondrán en marcha los procedimientos internos y proyectos necesarios para su desarrollo y puesta en marcha.

Su mantenimiento y soporte se realizará por personal propio de la Administración (**Internalización**).

Requerimientos que debiera cumplir el SISAAD del futuro

En todo caso, de acuerdo con lo expuesto en los apartados dedicados al análisis del Sistema, un nuevo SISAAD no debiera incurrir en errores anteriores. Debiera aprender de ellos y dar respuesta a requerimientos tales como los siguientes:

1. Que cubra de forma completa el procedimiento de reconocimiento de la situación de Dependencia de forma que las CCAA no precisen complementarlo con otros aplicativos.
2. Que permita la interacción con otras plataformas de forma que no sea precisa la reintroducción de información en otros sistemas informáticos por las CCAA.

3. Que presente una fácil usabilidad.
4. Que sea adaptable para responder rápidamente a las necesidades cambiantes de los ciudadanos y las políticas sociales.
5. Que el flujo de los procesos sea sencillo y ágil.
6. Que el rendimiento sea adecuado a las tareas más habituales en la gestión de los expedientes.
7. Que la transmisión de ficheros y datos sea sencilla y ágil
8. Que el coste de las licencias e infraestructura sea asumible en el actual entorno de restricciones económicas y presupuestarias
9. Que evolucione tecnológicamente a la par que la evolución de las tecnologías.
10. Que aproveche las mejores prácticas a través de los conocimientos del IMSERSO y la experiencia existente en las CCAA.
11. Que se pueda personalizar para cada CCAA que desee utilizarlo.
12. Que ofrezca información útil y fiable en tiempo real para el nivel directivo.

Caracterización del SISAAD del futuro

Además, el nuevo SISAAD se deberá caracterizar por aportar una mayor simplificación, usabilidad, automatización, trazabilidad, sostenibilidad, interoperabilidad, modularidad, rendimiento y control.



Figura 17. Características del SISAAD del futuro

2.2.2. Coexistencia de ambos Sistemas

La puesta en marcha del nuevo SISAAD requerirá de un periodo de pruebas y de coexistencia con la anterior aplicación.

Durante este periodo se testeará el funcionamiento del nuevo Sistema, se procederá a la formación de los usuarios y a la migración de los datos.

2.2.3. Integración de aplicaciones del IMSERSO

Una vez realizada la puesta en marcha se iniciarán los trabajos para la integración de otras aplicaciones del IMSERSO en el SISAAD: Pensiones

no contributivas, LISMI²², Turismo social, Termalismo social, Centros propios y Base de Datos Estatal de Personas con Discapacidad.

2.2.4. Integración de aplicaciones de Servicios Sociales

Del mismo modo, se procederá posteriormente al inicio de los trabajos para la integración con otras aplicaciones y sistemas estatales de servicios sociales: GRADIS (Discapacidad), PBSS (Plan Concertado con Entidades Locales), SIUSS (Sistema de Información en materia de Servicios Sociales, RUMI (Infancia), etc.

2.2.5. Business Intelligence

Desarrollo e implementación de un Business Intelligence (BI) para el nuevo modelo estadístico del SISAAD, con el objetivo de mejorar la calidad de la información del Sistema y su disponibilidad para la Dirección General en la toma de decisiones.

Este BI debe permitir la construcción del nuevo modelo estadístico del SISAAD basado en:

- Nuevo modelo de explotación y cuadros de mando
- Catalogación de informes, fuentes de datos y modelo de datos
- Incorporación de nuevos indicadores
- Niveles de acceso a la información por perfiles
- Adaptaciones organizativas y nuevas dimensiones.

3. LÍNEA ESTRATÉGICA: COMUNICACIÓN

La comunicación es un factor clave en este plan. Por ello, se hace necesario clasificar y definir detalladamente cómo se van a ejecutar las acciones de comunicación.

²² Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de los minusválidos (BOE de 30 de Abril de 1982)

Se lleva a cabo, a continuación, una clasificación de las acciones en función del objeto de los mensajes a difundir, destacando la importancia de conseguir la colaboración necesaria por parte de las CCAA y que éstas se impliquen en la utilización del nuevo SISAAD.

3.1.OBJETIVO OPERATIVO: MEJORA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

La implantación de un nuevo SISAAD requiere de la elaboración y ejecución de un adecuado y eficaz plan de comunicación. Para alcanzar este Objetivo de mejora se definen las actividades que se han de llevar a cabo a tal fin, las acciones de comunicación y sensibilización. De la comunicación dependerá en gran medida el que las CCAA se adhieran al nuevo sistema y que la transición, entre sus sistemas y metodologías de trabajo actuales al nuevo modelo propuesto se haga de forma transparente y con el menor impacto posible en la forma de trabajo de los usuarios finales.

3.1.1. Acciones de comunicación institucional

Acciones entre el IMSERSO y las CCAA de cara a obtener el máximo apoyo por parte de éstas y su involucración con el nuevo Sistema de Información, sobre planificación, desarrollos, evoluciones o adaptaciones, informes de resultados, monitorización del SISAAD o comunicaciones informativas.

3.1.2. Acciones de comunicación a usuarios

Entre el IMSERSO y los usuarios finales del SISAAD sobre nuevas funcionalidades, paradas de servicio, resolución de incidencias técnicas, soporte y acompañamiento a usuarios y guías de uso.

En cualquier caso, la forma de comunicación puede ser muy diferente, destacando las siguientes:

- **Reuniones** o charlas de sensibilización: orientadas a la captación de los usuarios y el aseguramiento de la implicación de estos con el nuevo sistema de información.
- **Comunicaciones** a través de correo electrónico, web de comunicación, etc.: orientadas a difundir mensajes sobre situaciones particulares que puedan darse en todo el SAAD.
- **Distribución** de materiales (demos, presentaciones, etc.) entre los diferentes perfiles y usuarios de la aplicación

3.1.3. Formación a usuarios: Plataforma Moodle

Elaboración de manuales y guías de uso de la aplicación y formación sobre ella. Se implantará una plataforma Moodle (software libre) donde organizar las acciones formativas, colgar los manuales, videos formativos, etc.

Las acciones de formación que se van a llevar a cabo pueden ser tanto presenciales como a distancia. En el caso de las acciones presenciales de formación, estas se llevarán a cabo en Madrid. También mediante canales que permitan la comunicación a distancia (la citada plataforma Moodle, videoconferencias, email, web de comunicación, etc.).

La formación estará orientada a dos grandes grupos de personas:

- **Usuarios Técnicos y Valoradores**, cuya formación se centra en la transferencia del conocimiento funcional de cada uno de los subsistemas que estos utilicen y sus funcionalidades particulares para cada uno de estos perfiles. En este aspecto, diferenciaremos por ejemplo los cursos sobre la realización de una valoración, destinada principalmente a los usuarios valoradores, de los cursos sobre tramitación de expedientes, orientados a los usuarios técnicos del sistema.

- **Administradores** del Sistema y personal informático, donde los cursos están orientados a la transferencia de conocimiento de la arquitectura del sistema, conectividad, etc. Estos cursos están destinados al personal encargado del mantenimiento de los sistemas tanto por parte del IMSERSO como del personal de las CCAA que así lo requieran.

3.2. OBJETIVO OPERATIVO: MEJORA DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA

Para alcanzar este Objetivo se recogen las acciones de difusión hacia el exterior de la organización.

3.2.1. Portal de la Dependencia

Nuevo diseño, más amigable y accesible, del actual Portal de la Dependencia, incluyendo contenidos más útiles para el ciudadano, en especial, familiares cuidadores de personas en situación de dependencia: contenidos informativos y formativos.

3.2.2. Apps

Elaboración de dos tipos de aplicaciones móviles para tablets y smartphones:

- Un primer tipo de apps dirigidas a los trabajadores sociales de las CCAA valoradores de la situación de dependencia, con objeto de facilitarle su trabajo en movilidad, a la vez que se procede a la sustitución de los pesados y obsoletos tablets pc que desde hace 7 años manejan.
- Un segundo tipo de apps dirigidas a la ciudadanía en general y a los familiares cuidadores de personas en situación de dependencia en particular, con información, consejos y microclips de vídeo tutoriales que ayuden, faciliten y acompañen en su labor de cuidado de estas personas.

Para que su difusión y utilización sea la máxima posible, estas apps se deberán realizar en varios sistemas: iOS (Apple), Android, Blackberry, etc.

3.2.3. Web 2.0 y Redes sociales

Apertura de cuentas y perfiles específicos de “Promoción de la Autonomía personal y Atención a la Dependencia” en redes sociales tales como Facebook, Twitter y otras, así como su integración en el Portal de la Dependencia, de acuerdo con lo previsto en la Guía de Comunicación Digital para la Administración General del Estado²³, haciendo así del Portal una auténtica web 2.0.

3.2.4. Eventos

Participación sin coste alguno en eventos tecnológicos y especializados difundiendo el cambio de modelo del SISAAD operado por el IMSERSO y sus resultados.

²³ *Guía de Comunicación Digital para la Administración General del Estado*, Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, Madrid, 2013.
http://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/pae_Documentacion/pae_Metodolog/pae_Guia_de_Comunicacion_Digital_para_la_Administracion_General_del_Estado.html#.UlvZQVBSHws

5 Calendario de implantación



Figura 18. Cronograma

6 Evaluación del Plan de Mejora

En la metodología de evaluación del Plan de Mejora se articula tanto en torno al sistema de indicadores como a la estructuración de los órganos de seguimiento del Plan.

6.1 Sistema de Indicadores de evaluación del Plan

En primer lugar, se recogen en la Tabla los indicadores del Plan de Mejora, distinguiendo los estratégicos, ligados a los resultados de los objetivos estratégicos, de los operativos, ligados más bien a procesos y resultados de calidad.

TABLA DE INDICADORES	
a) Indicadores estratégicos	
	<ol style="list-style-type: none">1. Número de CCAA que usan el SISAAD como aplicativo de gestión2. Porcentaje de expedientes tramitados por las CCAA que usan el SISAAD como aplicativo de gestión3. Número de CCAA que utilizan el SISAAD como mero repositorio de información4. Porcentaje de expedientes tramitados por las CCAA que usan el SISAAD como mero repositorio de información
b) Indicadores operativos	
	Línea Estratégica 1. Colaboración.
	Objetivo operativo 1.1. Colaboración con CCAA
	<ol style="list-style-type: none">5. Número de reuniones políticas mantenidas con CCAA6. Número de reuniones técnicas con administradores de las CCAA7. Número de encuestas de satisfacción realizadas a las CCAA8. Grado de satisfacción de las CCAA con el SISAAD
	Objetivo operativo 1.2. Colaboración con el Tercer Sector
	<ol style="list-style-type: none">9. Número de reuniones con organizaciones del Tercer Sector sobre el SAAD10. Número de encuestas de satisfacción realizadas a organizaciones del Tercer Sector11. Grado de satisfacción del Tercer Sector con el SAAD12. Número de proyectos de Big Data desarrollados13. Grado de utilidad de los proyectos Big Data realizados

Línea Estratégica 2. Construcción.

Objetivo operativo 2.1. Construcción de un nuevo entorno

14. Número de normas elaboradas
15. Número de procedimientos y procesos simplificados
16. Inversión en arquitectura tecnológica

Objetivo operativo 2.2. Construcción de un nuevo Sistema

17. Grado de desarrollo del nuevo SISAAD
18. Semanas de coexistencia de ambos Sistema
19. Número de aplicaciones internas del IMSERSO integradas en el nuevo SISAAD
20. Número de aplicaciones externas de Servicios Sociales integradas en el nuevo SISAAD
21. Grado de desarrollo del aplicativo de Business Intelligence (BI)
22. Grado de satisfacción con el BI

Línea Estratégica 3. Comunicación.

Objetivo operativo 3.1. Mejora de la comunicación interna

23. Número de acciones de comunicación institucional
24. Número de acciones de comunicación interna directa al personal del IMSERSO
25. Número de acciones formativas *on line*
26. Grado de satisfacción de los alumnos con la formación *on line*

Objetivo operativo 3.2. Mejora de la comunicación externa

27. Visitas al portal de Dependencia
28. Número de Apps desarrolladas
29. Número de descargas de las Apps
30. Número de seguidores en redes sociales
31. Número de eventos divulgativos sobre el SAAD celebrados
32. Número de asistentes a los eventos sobre el SAAD celebrados

Figura 19. Tabla de indicadores estratégicos y operativos

6.2 Estructura de órganos de evaluación del Plan de Mejora

Con objeto de garantizar el éxito del Plan de Mejora así como el alineamiento de los resultados con sus Objetivos y Líneas Estratégicas se propone el siguiente modelo de seguimiento:

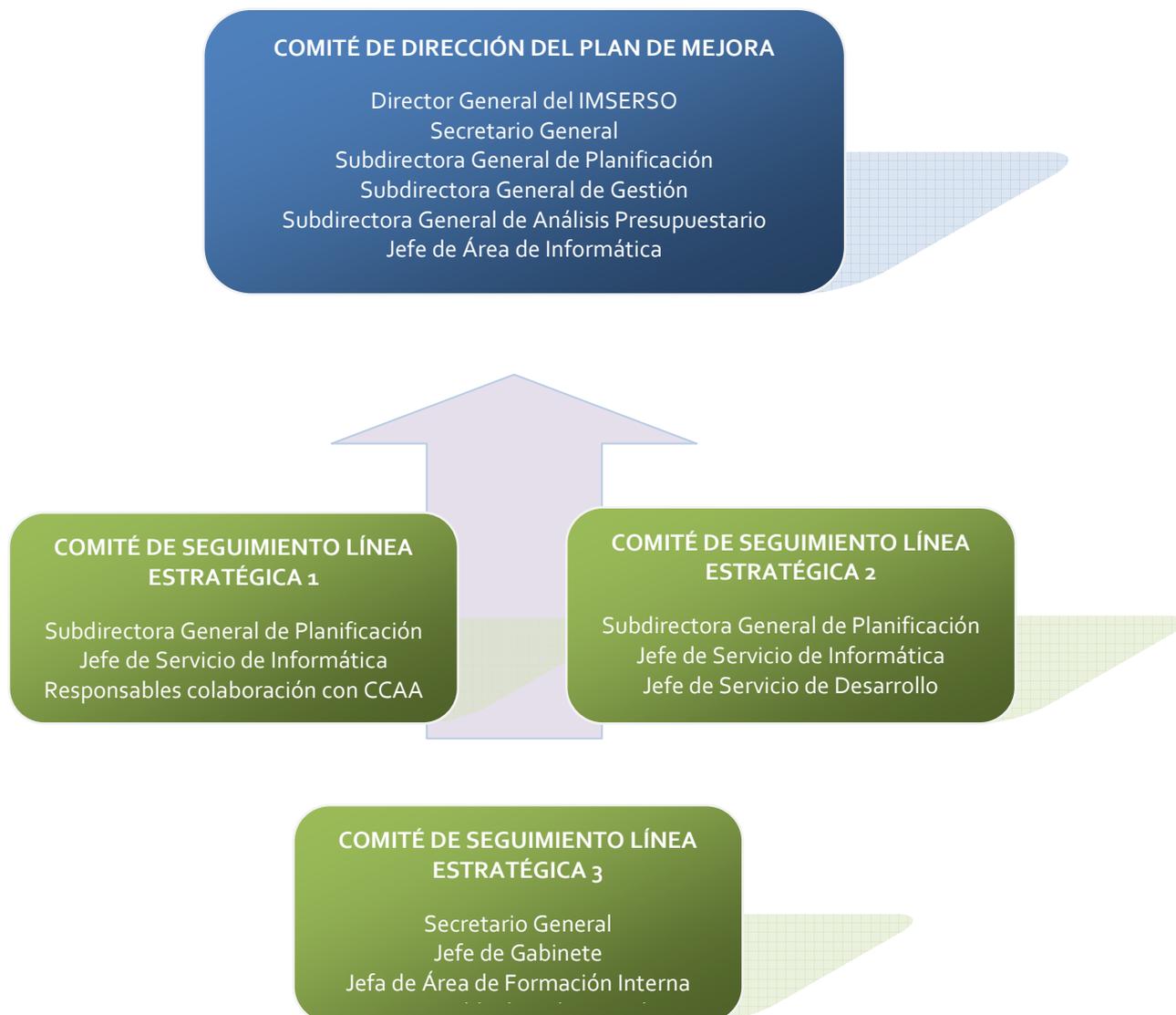


Figura 20. Órganos de evaluación del Plan

6.3 Metodología de evaluación del Plan

Se establece una periodicidad de reuniones de los Comités de Seguimiento de Línea estratégica de carácter mensual, que reportarán al Comité de Dirección.

Dentro de este modelo de relación las actas de las reuniones correspondientes que elaboren los Comités de Seguimiento de Líneas Estratégicas servirán de herramienta de trabajo para el seguimiento de las acciones de mejora y para informar al Comité de Dirección del Plan.

Trimestralmente se reunirá el Comité de Dirección del Plan con objeto de valorar el avance de los trabajos.

Se elaborará un informe de avance del Plan al finalizar el año 2014.

El informe de evaluación final del Plan se realizará al finalizar el año 2015.

7 Estimación de costes del Plan de Mejora

La inversión necesaria para el Plan de Mejora se concreta y distribuye como sigue:

PLAN DE MEJORA DEL SISAAD. ESTIMACIÓN DE COSTES				
PLAN DE ACCIÓN	2014	2015	OBJETIVOS	LÍNEAS
1. LÍNEA ESTRATÉGICA: COLABORACIÓN				211.000 €
1.1. OBJETIVO OPERATIVO: INTENSIFICACION COLABORACIÓN CON CCAA			51.000 €	
1.1.1. Escucha activa de necesidades de las CCAA	5.000 €	5.000 €		
1.1.2. Transferencia Tecnológica	2.000 €			
1.1.3. Coordinación política	6.000 €	6.000 €		
1.1.4. Coordinación técnica	3.000 €	3.000 €		
1.1.5. Estudios de satisfacción		21.000 €		
1.2. OBJETIVO OPERATIVO: INCREMENTO COLABORACIÓN CON EL TERCER SECTOR			160.000 €	
1.2.1. Escucha activa de necesidades del Tercer Sector	5.000 €	5.000 €		
1.2.2. Big Data		150.000 €		
2. LÍNEA ESTRATÉGICA: CONSTRUCCIÓN				2.433.000 €
2.1. OBJETIVO OPERATIVO: CONSTRUCCIÓN DE UN NUEVO ENTORNO			183.000 €	
2.1.1. Construcción de un nuevo entorno normativo	3.000 €			
2.1.2. Análisis y simplificación de procedimientos de dependencia		30.000 €		
2.1.3. Construcción de un nuevo entorno tecnológico	150.000 €			
2.2. OBJETIVO OPERATIVO: CONSTRUCCIÓN DE UN NUEVO SISTEMA			2.250.000 €	
2.2.1. Diseño, desarrollo y puesta en marcha de un nuevo Sistema	800.000 €			
2.2.2. Coexistencia de ambos Sistemas		100.000 €		
2.2.3. Integración de aplicaciones del IMSERSO		450.000 €		
2.2.4. Integración de aplicaciones de Servicios Sociales		600.000 €		
2.2.5. Business Intelligence		300.000 €		
3. LÍNEA ESTRATÉGICA: COMUNICACIÓN				404.000 €
3.1. OBJETIVO OPERATIVO: MEJORA COMUNICACIÓN INTERNA			98.000 €	
3.1.1. Acciones de comunicación institucional	21.000 €			
3.1.2. Acciones de comunicación a usuarios	5.000 €			
3.1.3. Formación a usuarios: Plataforma Moodle		72.000 €		
3.2. OBJETIVO OPERATIVO: MEJORA COMUNICACIÓN EXTERNA			306.000 €	
3.2.1. Portal de Dependencia		36.000 €		
3.2.2. Apps		150.000 €		
3.2.3. Web 2.0 y Redes sociales		90.000 €		
3.2.4. Eventos		30.000 €		
TOTAL EJERCICIOS ANUALES	1.000.000 €	2.048.000 €		
TOTAL PLAN DE MEJORA				3.048.000 €

Figura 21. Presupuesto

8 Mapa Estratégico

Finalmente, estamos ya en condiciones de formular el Mapa Estratégico del Plan, inspirado en la metodología de los profesores Kaplan y Norton²⁴:

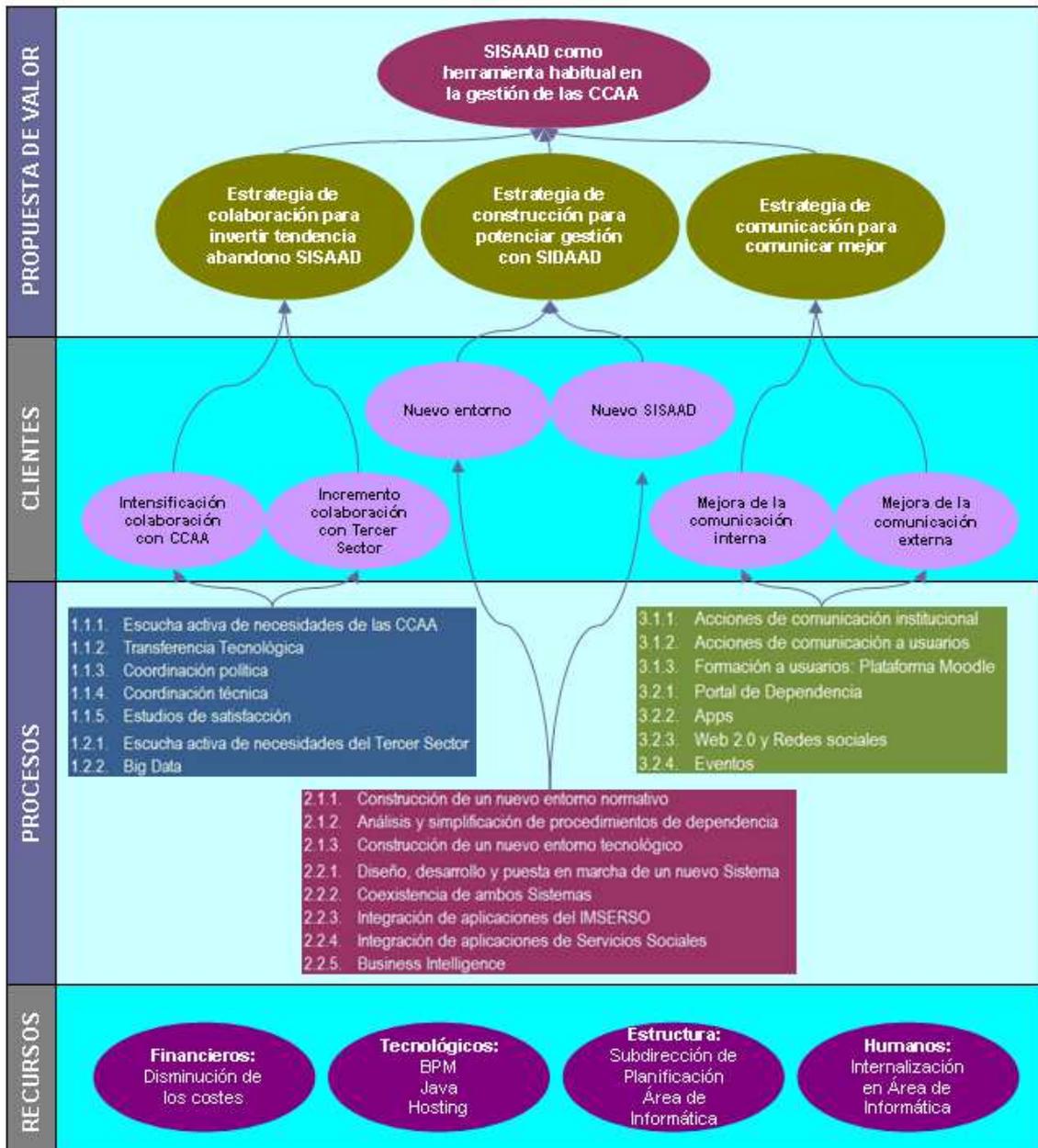


Figura 22. Mapa Estratégico del Plan

²⁴ Mapas Estratégicos, Kaplan, Robert S. y Norton, David, Ediciones Gestión 2000, Barcelona, 2007.

Bibliografía y enlaces

Atención a las personas en situación de Dependencia. Libro Blanco, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad, Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO), Madrid, 2005.

http://www.dependencia.imserso.es/dependencia_01/documentacion/antecedentes/libro_blanco/libro_blanco_x_capitulos/index.htm

Código de Administración Electrónica, Librería del BOE, Madrid, 2013.

http://www.boe.es/legislacion/codigos/codigo.php?id=023_Codigo_de_Administracion_Electronica

Guía de Comunicación Digital para la Administración General del Estado, Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, Madrid, 2013.

http://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Documentacion/pae_Metodolog/pae_Guia_de_Comunicacion_Digital_para_la_Administracion_General_del_Estado.html#.UlvZQVBSHws

Guía para la elaboración de planes de mejora en las Administraciones públicas, Parrado Díez, S., INAP, Madrid, 2007.

Informe de la Comisión sobre la Reforma de las Administraciones Públicas, Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, Ministerio de la Presidencia, Madrid, 2013.

<http://www.seap.minhap.gob.es/dms/es/index/bannersTematicos/INFORME-LIBRO/INFORME%20LIBRO.PDF>

Informe de Fiscalización de la gestión económico-financiera y de la aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, Tribunal de Cuentas, Madrid, 2013.

<http://www.tcu.es/uploads/I977.pdf>

Mapas Estratégicos, Kaplan, Robert S. y Norton, David, Ediciones Gestión 2000, Barcelona, 2007.

Relación de Tablas y Gráficos

Figura 1. Estructura del Consejo Territorial del SAAD y órganos consultivos

Figura 2. Estructura básica del Sistema de Información de la Dependencia

Figura 3. Comunidades usuarias directas del SISAAD

Figura 4. Comunidades usuarias del SISAAD vía Servicios Web

Figura 5. Utilización del SISAAD en función del número de expedientes

Figura 6. Costes del SISAAD 2007-2003

Figura 7. Estructura de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad

Figura 8. DAFO del SISAAD

Figura 9. Matriz CAMA del SISAAD

Figura 10. Análisis de Modelos estratégicos del SISAAD

Figura 11. Análisis de tipos posibles de Sistemas de información

Figura 12. Objetivos estratégicos

Figura 13. Relación entre Visión y Objetivos estratégicos

Figura 14. Relación entre Objetivos estratégicos y Líneas estratégicas

Figura 15. Relación entre Líneas Estratégicas y Objetivos operativos

Figura 16. Plan de acción: relación entre Líneas Estratégicas, Objetivos operativos y medidas

Figura 17. Características del SISAAD del futuro

Figura 18. Cronograma

Figura 19. Tabla de indicadores estratégicos y operativos

Figura 20. Órganos de evaluación del Plan

Figura 21. Presupuesto

Figura 22. Mapa Estratégico del Plan

ANEXO. Cuestionarios de valoración

Comunidad Autónoma 1

Canal de comunicación

1. ¿Cuál es el canal habitual de comunicación?

Reuniones de administradores de CC.AA.
Contactos telefónicos UAT
Correo electrónico UAT
Gestión de tickets

¿Es adecuado?

<input type="checkbox"/>	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No
--------------------------	----	-------------------------------------	----

2. ¿Complementaría el/los canales habituales de comunicación con algún nuevo canal o herramienta de comunicación?

<input checked="" type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No
-------------------------------------	----	--------------------------	----

¿Cuáles?

La comunidad autónoma matiza que el problema no radica en los canales actuales de comunicación, identificando como taras en el sistema actual la baja calidad en la respuesta que en muchas ocasiones ni si quiera se comunica o la comunicación no es clara desde el punto de vista semántico solicitando mayor precisión en la definición de conceptos.

3. ¿Se da respuesta en tiempo y forma desde el IMSERSO a los planteamientos realizados?

<input checked="" type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5
-------------------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---

4. ¿Se notifican por el IMSERSO los cambios, tanto técnicos, como funcionales y de normativa, con suficiente antelación?

<input checked="" type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5
-------------------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---

5. ¿Se notifican por el IMSERSO los cambios, tanto técnicos, como funcionales y de normativa, con suficiente detalle?

<input checked="" type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5
-------------------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---

Sistema

Uso Sistema

1. Cumplimentar información básica de utilización de cada módulo del sistema:

Módulo	Usado (S/N)	Periodicidad Uso	Usuarios (Aprox.)	Comentarios
--------	----------------	---------------------	----------------------	-------------

Módulo de Gestión	S			Solo para traslados, para lo que se requiere introducir el ciclo de vida completo
Interoperabilidad	S			
Módulo Cálculo Nivel Mínimo	N			
Módulo de Análisis Estadístico	N			

Interoperabilidad

1. ¿Qué nivel de participación se otorga a la C.A. en los planteamientos evolutivos?

<input checked="" type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5
-------------------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---

¿Es suficiente?

<input type="checkbox"/>	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No
--------------------------	----	-------------------------------------	----

2. ¿Qué mejoras propondrías para simplificar, optimizar y agilizar los mecanismos de interoperabilidad?

La comunidad considera que el sistema actual carece de un punto de interoperabilidad y expone una histórica falta de fiabilidad en los envíos de información.

La comunidad expone la necesidad de separar los datos de gestión de la información consolidada evitando la introducción en un modelo de gestión que se considera obsoleto, ineficiente e incapaz de reflejar las casuísticas de gestión de la comunidad autónoma y reflejar unas estadísticas reales de la situación de la dependencia.

La comunidad expone la necesidad de disponer de elementos que permitan realizar la trazabilidad de la información enviada, identificadores de integración visibles a través de los cuales se facilite la localización de la información de la comunidad autónoma en el SISAAD.

La comunidad solicita que se especifique y se defina con mayor propiedad y precisión semántica la tipificación de los errores devueltos por los servicios web del SISAAD

La comunidad propone simplificar la certificación de datos a través de la certificación de los envíos.

La comunidad autónoma manifiesta la necesidad de establecer protocolos de actuación en actualizaciones de datos.

3. En caso de error en las comunicaciones ¿Se ofrece suficiente información en la respuesta para identificar las causas del problema?

<input type="checkbox"/>	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No
--------------------------	----	-------------------------------------	----

4. Tras los cruces de información del IMSERSO con otras administraciones, ¿Considera que se notifican los cambios realizados en los expedientes adecuadamente?

<input type="checkbox"/>	1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5
--------------------------	---	-------------------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---

5. ¿Se da respuesta en tiempo y forma a las incidencias reportadas?

<input type="checkbox"/>	1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5
--------------------------	---	-------------------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---

6. ¿Cuál es el grado de uso del módulo?

<input type="checkbox"/>	Completo	<input checked="" type="checkbox"/>	Parcial	<input type="checkbox"/>	No se usa
--------------------------	----------	-------------------------------------	---------	--------------------------	-----------

En caso de uso parcial ¿Qué funcionalidades se han descartado y por qué?

Se hace un uso parcial de todos los servicios Web porque el modelo de datos actual no permite almacenar la información de la comunidad autónoma.
--

7. ¿Se dispone de una aplicación para la gestión de las interoperabilidades con el IMSERSO en la C.A.?

<input type="checkbox"/>	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No
--------------------------	----	-------------------------------------	----

8. A partir de enero de 2014 ENI (Esquema Nacional de Interoperabilidad) es requisito legal de obligado cumplimiento para las interoperabilidades entre administraciones públicas ¿La C.A. conoce las especificaciones de ENI y las implicaciones de su implantación?

<input type="checkbox"/>	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No
--------------------------	----	-------------------------------------	----

9. ¿Se está trabajando en la C.A. en la implantación de ENI?

<input type="checkbox"/>	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No
--------------------------	----	-------------------------------------	----

En concreto:

--

10. El punto de interoperabilidad del nuevo sistema de información para la dependencia cumple con las especificaciones ENI ¿De qué manera podría el IMSERSO colaborar con la C.A. en la adopción de ENI?

La comunidad autónoma se ofrece para el pilotaje del nuevo punto de interoperabilidad del IMSERSO. La comunidad autónoma solicita toda la documentación técnica y funcional disponible sobre el nuevo punto de interoperabilidad y el repositorio unificado de información del IMSERSO, así como el asesoramiento que el IMSERSO pueda proporcionar al respecto.

Comunidad Autónoma 2

Canal de comunicación

1. ¿Cuál es el canal habitual de comunicación?

Aplicación de Tickets de servicio
Teléfono

¿Es adecuado?

Sí No

2. ¿Complementaría el/los canales habituales de comunicación con algún nuevo canal o herramienta de comunicación?

Sí No

¿Cuáles?

La gestión directa la llevan los servicios provinciales.
Sería interesante jornadas de tutoría en las que se formara en los aspectos prácticos de gestión cómo se reflejan en el Sistema.

3. ¿Se da respuesta en tiempo y forma desde el IMSERSO a los planteamientos realizados?

1 2 3 4 5

4. ¿Se notifican por el IMSERSO los cambios, tanto técnicos, como funcionales y de normativa, con suficiente antelación?

1 2 3 4 5

5. ¿Se notifican por el IMSERSO los cambios, tanto técnicos, como funcionales y de normativa, con suficiente detalle?

1 2 3 4 5

Sistema

Uso Sistema

2. Cumplimentar información básica de utilización de cada módulo del sistema:

Módulo	Usado (S/N)	Periodicidad Uso	Usuarios (Aprox.)	Comentarios
Módulo de Gestión	S	Diario	155 nominales 50 uso intensivo	Lo utilizan como herramienta de gestión diaria (ojo graban información ya introducida en los S.I. Provinciales).
Interoperabilidad	N			Sólo reciben información. Una extracción masiva general. Se deposita en un FTP

Módulo Cálculo Nivel Mínimo	N			Sólo visualizan el importe a recibir
Módulo de Análisis Estadístico	S	2/3 días a la semana		Se utiliza regularmente desde el área funcional (prácticamente a diario). Tienen informes predefinidos Por parte de informática se utiliza para cálculos y cruces de información de forma intensiva.

Módulo de Gestión

1. ¿Qué nivel de participación se otorga a la C.A. en los planteamientos evolutivos?

<input checked="" type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5
-------------------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---

¿Es suficiente?

<input type="checkbox"/>	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No
--------------------------	----	-------------------------------------	----

2. ¿El contenido funcional del módulo cumple las necesidades de gestión de la C.A.?

<input type="checkbox"/>	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No
--------------------------	----	-------------------------------------	----

¿Qué nuevas funcionalidades aportarían valor al módulo desde el punto de vista de la C.A.?

<p>Generación documental: Con la plataforma actual no tienen el soporte documental del procedimiento administrativo y esto les genera mucha inseguridad. Necesitan que exista uniformidad documental en las cinco provincias Impresión de la Cita previa La realidad es que están gestionando el procedimiento con las BBDD paralelas existentes en cada una de las provincias y siempre se introduce la información en SISAAD a posteriori (con la posibilidad de incurrir en errores). Esta forma de trabajar es para todo el Procedimiento y en cada una de las Provincias. La mayoría de las BBDD provinciales son Access. Los procesos administrativos no generan documentos que los soporten: ni la cita previa, ni las resoluciones de grado y nivel, ni la resolución PIA. Los roles y perfiles deben ser mas genéricos (al final se termina utilizando el que tenga mas privilegios). Motor de búsqueda y de consultas mas ágil. Formularios no adaptados a la realidad de la JCCM. Funcionalidad BPM (Motor de work flow) que permita adaptar el procedimiento a la realidad de la JCCM Posibilidad de elaborar nominas a partir de la propia aplicación. Herramienta que permita el tratamiento masivo de expedientes para incorporar datos que no habían sido introducidos (p.ej. capacidad económica del ciudadano) Cálculo de las cuantías (ahora tienen una utilidad de calculadora para hacerlo)</p>
--

3. ¿Existe alguna funcionalidad, en proceso de desarrollo o implementada, específicamente para la C.A.?

<input checked="" type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No
-------------------------------------	----	--------------------------	----

¿Cuáles?

Nómina (paralizado)
BBDD en cada provincia para la gestión del procedimiento
Calculadora para la cuantía.

4. ¿Qué mejoras propondrías para simplificar, optimizar y agilizar la gestión en la C.A.?

Simplificar los Ciclos de vida de los expedientes (actualmente son muy complejos)
Los ciclos de vida de los expedientes alteran la información (duplicidad de información)

5. ¿Se da respuesta en tiempo y forma a las incidencias reportadas?

X	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

6. ¿Cuál es el grado de uso del módulo?

X	Completo	Parcial	No se usa
---	----------	---------	-----------

En caso de uso parcial ¿Qué funcionalidades se han descartado y por qué?

7. ¿Se utilizan herramientas propias de la C.A. para complementar las funcionalidades del módulo?

X	Sí	No
---	----	----

¿Cuáles?

BBDD paralelas en cada una de las provincias

8. ¿Cuál es el grado de implicación de los Ayuntamientos y/o servicios sociales de base en el proceso?

Son la puerta de entrada a la dependencia, los ciudadanos acuden a los SSB municipales e inician en ellos la solicitud de reconocimiento de Ley de Dependencia

¿En qué trámites de la gestión participan?

En la solicitud
Asesoramiento al ciudadano
Informe social
Propuesta PIA
Seguimiento

¿Disponen de acceso al sistema?

	Sí	X	No
--	----	---	----

9. ¿Existen en la C.A. casuísticas de gestión identificadas y no contempladas actualmente en el sistema?

X	Sí	No
---	----	----

¿Cuáles?

Gestión Documental
Calculadora de cuantías
Seguimiento posterior al procedimiento para actualizar datos en el sistema acerca de los recursos y prestaciones asignados (SAD, Teleasistencia, prestaciones económicas...)

10. ¿Considera adecuado que se establezcan acuerdos de servicios entre comunidades y con el IMSERSO para garantizar los plazos de gestión en los traslados de expedientes?

<input checked="" type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No
-------------------------------------	----	--------------------------	----

11. ¿Qué otros acuerdos servicio se considerarían beneficiosos y aportarían valor a la gestión de la dependencia?

Establecer tiempos de respuesta en los tickets de servicio (en función de la tipificación)

Interoperabilidad

11. ¿Qué nivel de participación se otorga a la C.A. en los planteamientos evolutivos?

<input checked="" type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5
-------------------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---

¿Es suficiente?

<input type="checkbox"/>	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No
--------------------------	----	-------------------------------------	----

12. ¿Qué mejoras propondrías para simplificar, optimizar y agilizar los mecanismos de interoperabilidad?

Comunicación bidireccional entre la CA y el IMSERSO

13. En caso de error en las comunicaciones ¿Se ofrece suficiente información en la respuesta para identificar las causas del problema?

<input type="checkbox"/>	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No
--------------------------	----	-------------------------------------	----

14. Tras los cruces de información del IMSERSO con otras administraciones, ¿Considera que se notifican los cambios realizados en los expedientes adecuadamente?

<input checked="" type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5
-------------------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---

15. ¿Se da respuesta en tiempo y forma a las incidencias reportadas?

<input checked="" type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5
-------------------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---

16. ¿Cuál es el grado de uso del módulo?

<input type="checkbox"/>	Completo	<input type="checkbox"/>	Parcial	<input checked="" type="checkbox"/>	No se usa
--------------------------	----------	--------------------------	---------	-------------------------------------	-----------

En caso de uso parcial ¿Qué funcionalidades se han descartado y por qué?

Sólo se reciben consultas masivas de expedientes que la empresa externa les pone en un FTP

17. ¿Se dispone de una aplicación para la gestión de las interoperabilidades con el IMSERSO en la C.A.?

<input type="checkbox"/>	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No
--------------------------	----	-------------------------------------	----

18. A partir de enero de 2014 ENI (Esquema Nacional de Interoperabilidad) es requisito legal de obligado cumplimiento para las interoperabilidades entre administraciones públicas ¿La C.A. conoce las especificaciones de ENI y las implicaciones de su implantación?

<input type="checkbox"/>	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No
--------------------------	----	-------------------------------------	----

19. ¿Se está trabajando en la C.A. en la implantación de ENI?

<input type="checkbox"/>	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No
--------------------------	----	-------------------------------------	----

En concreto:

--

20. El punto de interoperabilidad del nuevo sistema de información para la dependencia cumple con las especificaciones ENI ¿De qué manera podría el IMSERSO colaborar con la C.A. en la adopción de ENI?

Envío de información sobre especificaciones del PI

Módulo de Análisis Estadístico

1. ¿Qué nivel de participación se otorga a la C.A. en los planteamientos evolutivos?

X	1		2		3		4		5
---	---	--	---	--	---	--	---	--	---

¿Es suficiente?

	Sí	X	No
--	----	---	----

2. ¿El contenido del módulo cumple con las necesidades de la C.A.?

	1		2	X	3		4		5
--	---	--	---	---	---	--	---	--	---

3. ¿Se da respuesta en tiempo y forma a las incidencias reportadas?

X	1		2		3		4		5
---	---	--	---	--	---	--	---	--	---

4. ¿Se utilizan herramientas propias de la C.A. para obtener estadísticas complementarias?

X	Sí		No
---	----	--	----

¿Cuáles?

Las propias de las delegaciones provinciales.
Medas
BD de teleasistencia
En IMSERSO están utilizando vistas y hay datos que no están disponibles (p.ej. revisiones de los dictámenes)

5. Los indicadores por área disponibles de las estadísticas del IMSERSO, ¿cubren las necesidades de la C.A.?

	1		2	X	3		4		5
--	---	--	---	---	---	--	---	--	---

6. Las dimensiones por área disponibles de las estadísticas del IMSERSO, ¿cubren las necesidades de la C.A.?

	1	X	2		3		4		5
--	---	---	---	--	---	--	---	--	---

7. Los cuadros de mando e informes predefinidos de las estadísticas del IMSERSO disponibles en la actualidad ¿Cubren las necesidades de la C.A.?

	Sí	X	No
--	----	---	----

En caso negativo ¿Con que debería complementarse el sistema?

Con herramientas de explotación de la información (cubos olap...)

Otros puntos

Texto libre destinado a cumplimentar posibles aportaciones a iniciativa de la C.A.:

1.- Mayor Flexibilidad en cuanto a la parametrización de la plataforma.

- Diseñador de Formularios.
- Diseñador de procesos (adaptar el procedimiento a cada CA)

2.- Explotación de la información mas sencilla y flexible:

- Explotación de la información a través de cubos OLAP
- Simplificación de campos: Falta claridad en qué fechas deben introducir para filtrar, hay excesiva información....(no debería de haber mas de 8 o 10 fechas)
- Debería agruparse por etapas dentro del procedimiento.
- Esto hace que no aporte seguridad en el resultado de la explotación.
- Muy complejo de obtener informes con mas de una dimensión

3.- Entorno colaborativo:

- Consulta Interactiva
- Base de conocimiento
- Herramientas colaborativas donde se pueda interactuar, foros, blogs, etc.

4.- Que el IMSERSO determine la capacidad económica de cada ciudadano que se incorpore al SAAD.

5.- Que se implemente una herramienta que permita el tratamiento masivo de expedientes y que se incorporen datos de forma masiva (como la capacidad económica).

Comunidad Autónoma 3

Canal de comunicación

1. ¿Cuál es el canal habitual de comunicación?

Correo electrónico, teléfono, Tickets de servicio

21. ¿Es adecuado?

Sí No

2. ¿Complementaría el/los canales habituales de comunicación con algún nuevo canal o herramienta de comunicación?

Sí No

22. ¿Cuáles?

--

3. ¿Se da respuesta en tiempo y forma desde el IMSERSO a los planteamientos realizados?

1 2 3 4 5

Comentario: *El problema es el tiempo de respuesta. No ofrecen soluciones técnicas globales sino para salir del paso.*

4. ¿Se notifican por el IMSERSO los cambios, tanto técnicos, como funcionales y de normativa, con suficiente antelación?

1 2 3 4 5

Comentario: *En términos generales sí, si bien en ocasiones es precipitado. Obligan a cambios en los sistemas de la CA y no se preavisa con suficiente antelación. Fue particularmente problemática la situación creada en noviembre de 2012, y ahora, a finales de febrero, vuelven a comunicarnos un cambio funcional con solo una semana de plazo para la entrada en producción. Nos sorprende que, con la experiencia de lo que sucedió en noviembre, se vuelva a proceder del mismo modo, con tan escaso margen.*

5. ¿Se notifican por el IMSERSO los cambios, tanto técnicos, como funcionales y de normativa, con suficiente detalle?

1 2 3 4 5

Comentario: *En términos generales sí, si bien en ocasiones es precipitado. Obligan a cambios en los sistemas de la CA y no se preavisa con suficiente antelación. Podría incluirse una aclaración de los cambios que se han implementado y lo que suponen.*

Sistema

Uso Sistema

3. Cumplimentar información básica de utilización de cada módulo del sistema:

23.

Módulo	Usado (S/N)	Periodicidad Uso	Usuarios (Aprox.)	Comentarios
--------	-------------	------------------	-------------------	-------------

Módulo de Gestión	S	diario	5	Utilización parcial
Interoperabilidad	S	diario	3	Se realiza el desde un módulo específico que capta la información de SAUSS y otras fuentes
Módulo Cálculo Nivel Mínimo	S	semanal	3	Para descargar la información y verificar (está muy poco tiempo en servicio)
Módulo de Análisis Estadístico	S	diario	3	

Módulo de Gestión

12. ¿Qué nivel de participación se otorga a la C.A. en los planteamientos evolutivos?

X	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

24. ¿Es suficiente?

	Sí	X	No
--	----	---	----

13. ¿El contenido funcional del módulo cumple las necesidades de gestión de la C.A.?

	Sí	X	No
--	----	---	----

25. ¿Qué nuevas funcionalidades aportarían valor al módulo desde el punto de vista de la C.A.?

Todas sus necesidades están cubiertas por la plataforma SAUSS

14. ¿Existe alguna funcionalidad, en proceso de desarrollo o implementada, específicamente para la C.A.?

	Sí	X	No
--	----	---	----

26. ¿Cuáles?

--

15. ¿Qué mejoras propondrías para simplificar, optimizar y agilizar la gestión en la C.A.?

--

16. ¿Se da respuesta en tiempo y forma a las incidencias reportadas?

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

Comentario: No aplica

17. ¿Cuál es el grado de uso del módulo?

	Completo	X	Parcial		No se usa
--	----------	---	---------	--	-----------

27. En caso de uso parcial ¿Qué funcionalidades se han descartado y por qué?

Se utilizan para enviar modificación de datos masivos (datos de identificación) y otras funcionalidades en las que aún no tenemos desarrollados los WS (resoluciones negativas, traslados, etc.), aunque lo haremos próximamente.

18. ¿Se utilizan herramientas propias de la C.A. para complementar las funcionalidades del módulo?

<input checked="" type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No
-------------------------------------	----	--------------------------	----

28. ¿Cuáles?

SAUSS : Gestión del procedimiento íntegro del reconocimiento de la situación de dependencia y de acceso a los servicios sociales.

19. ¿Cuál es el grado de implicación de los Ayuntamientos y/o servicios sociales de base en el proceso?

Total a través de SAUSS (para el procedimiento de dependencia y para la gestión de servicios prestados por los ayuntamientos y diputaciones, como son la teleasistencia y el servicio de ayuda a domicilio).

29. ¿En qué trámites de la gestión participan?

Valoración funcional y social, dictamen, orientación al interesado en el trámite de consulta y elección, provisión del servicio de ayuda a domicilio y teleasistencia, seguimiento de las prestaciones, etc.

30. ¿Disponen de acceso al sistema?

<input type="checkbox"/>	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No
--------------------------	----	-------------------------------------	----

NO TIENEN ACCESO AL MÓDULO DE GESTIÓN DEL SISAAD.

20. ¿Existen en la C.A. casuísticas de gestión identificadas y no contempladas actualmente en el sistema?

<input checked="" type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No
-------------------------------------	----	--------------------------	----

31. ¿Cuáles?

Múltiples / Recogidas en SAUSS

- 32.

21. ¿Considera adecuado que se establezcan acuerdos de servicios entre comunidades y con el IMSERSO para garantizar los plazos de gestión en los traslados de expedientes?

<input checked="" type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No
-------------------------------------	----	--------------------------	----

22. ¿Qué otros acuerdos de servicio se considerarían beneficiosos y aportarían valor a la gestión de la dependencia?

Fijar acuerdos de nivel de servicio para reducir los plazos de resolución de tickets de servicio.

Interoperabilidad

33. ¿Qué nivel de participación se otorga a la C.A. en los planteamientos evolutivos?

<input checked="" type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5
-------------------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---

34. ¿Es suficiente?

<input type="checkbox"/>	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No
--------------------------	----	-------------------------------------	----

35. ¿Qué mejoras propondrías para simplificar, optimizar y agilizar los mecanismos de interoperabilidad?

Independencia de disponibilidad. Actualmente, cuando el módulo de gestión no está disponible, tampoco es posible enviar información por web service. Deberían ser módulos independientes en cuanto a esto.

36. En caso de error en las comunicaciones ¿Se ofrece suficiente información en la respuesta para identificar las causas del problema?

47. El punto de interoperabilidad del nuevo sistema de información para la dependencia cumple con las especificaciones ENI ¿De qué manera podría el IMSERSO colaborar con la C.A. en la adopción de ENI?

Envío de información y contacto con los responsables de ENI en la JCYL

Módulo Cálculo Nivel Mínimo

1. ¿Qué nivel de participación se otorga a la C.A. en los planteamientos evolutivos?

X	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

48. ¿Es suficiente?

	Sí	X	No
--	----	---	----

2. ¿El contenido funcional del módulo cumple las necesidades de gestión de la C.A.?

	Sí	X	No
--	----	---	----

49. ¿Qué nuevas funcionalidades aportarían valor al módulo desde el punto de vista de la C.A.?

Funcionalidades de análisis con datos desagregados (ahora sólo se facilita un registro por persona); debería poder volcarse un registro por persona y ciclo de vida, que permita analizar directamente todos los casos.

Posibilidad de descarga masiva de casos. Ahora sólo permite consultar por DNI con toda su trayectoria, uno a uno. Sería conveniente poder solicitar descargas de numerosos casos a la vez, para analizarlos con detalle.

3. ¿Qué mejoras propondrías para simplificar, optimizar y agilizar la gestión en la C.A.?

Mejorar la disponibilidad del módulo (aparece y desaparece sin aviso previo), y llevamos mucho tiempo sin poder acceder a él.

4. ¿Se da respuesta en tiempo y forma a las incidencias reportadas?

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

Comentario: Hasta ahora no se han reportado muchas incidencias no pueden valorar este aspecto.

5. ¿Cuál es el grado de uso del módulo?

X	Completo	Parcial	No se usa
---	----------	---------	-----------

50. En caso de uso parcial ¿Qué funcionalidades se han descartado y por qué?

6. ¿Se utilizan herramientas propias de la C.A. para complementar las funcionalidades del módulo?

X	Sí	No
---	----	----

51. ¿Cuáles?

Para contrastar la información contenida en el módulo

7. ¿Cómo podría el IMSERSO mejorar el nivel y detalle de información ofrecida por el sistema, respecto al control y la trazabilidad de las liquidaciones del nivel mínimo?

Ser mas explicito y claro sobre todo en los ajustes y regularizaciones que se hacen (se debe detallar las razones de estos ajustes y regularizaciones que tienen un reflejo económico)

8. ¿Se realizan validaciones sobre los datos resultantes del cálculo de nivel mínimo para garantizar su exactitud?

X	Sí		No
---	----	--	----

52. ¿Cuáles?

Cálculo paralelo a través de sus BBDD

Módulo de Análisis Estadístico

8. ¿Qué nivel de participación se otorga a la C.A. en los planteamientos evolutivos?

X	1		2		3		4		5
---	---	--	---	--	---	--	---	--	---

53. ¿Es suficiente?

	Sí	X	No
--	----	---	----

9. ¿El contenido del módulo cumple con las necesidades de la C.A.?

	1	X	2		3		4		5
--	---	---	---	--	---	--	---	--	---

Desde el verano a mejorado bastante

10. ¿Se da respuesta en tiempo y forma a las incidencias reportadas?

	1		2	X	3		4		5
--	---	--	---	---	---	--	---	--	---

11. ¿Se utilizan herramientas propias de la C.A. para obtener estadísticas complementarias?

X	Sí		No
---	----	--	----

54. ¿Cuáles?

Microstrategy / SPSS / Excel

12. Los indicadores por área disponibles de las estadísticas del IMSERSO, ¿cubren las necesidades de la C.A.?

	1		2		3	X	4		5
--	---	--	---	--	---	---	---	--	---

13. Las dimensiones por área disponibles de las estadísticas del IMSERSO, ¿cubren las necesidades de la C.A.?

	1		2		3	X	4		5
--	---	--	---	--	---	---	---	--	---

14. Los cuadros de mando e informes predefinidos de las estadísticas del IMSERSO disponibles en la actualidad ¿Cubren las necesidades de la C.A.?

	Sí	X	No
--	----	---	----

55. En caso negativo ¿Con que debería complementarse el sistema?

La estadística oficial no coincide al 100% con los datos obtenidos a través del módulo de estadísticas aunque introduzcamos los mismos filtros de esa estadística. En algunas tablas el resultado es diferente.

El IMSERSO debería poner a disposición de las CCAA el datamart de cada mes (que soporta la estadística oficial), para poder obtener esa estadística y profundizar en ella en cualquier momento, para lo cual es preciso contar con los registros completos y consolidados a esa fecha.
--

A nivel de acceso es demasiado lenta.

Otros puntos

Texto libre destinado a cumplimentar posibles aportaciones a iniciativa de la C.A.:

1.- Los cambios de la normativa exigen diferenciar el envío del PIA del envío del acceso efectivo a la prestación, pues son dos cuestiones diferentes y que no se pueden conocer a la vez. El procedimiento puede estar correctamente finalizado, pero el acceso no se puede conocer en ese momento. Por ejemplo, en la prestación de cuidados, como consecuencia de la suspensión, el acceso efectivo se conoce cuando se le va a dar de alta en nómina. Por tanto, pensamos que es necesario poder enviar la información de resolución en el momento en que se produzca (PIA) y con posterioridad poder enviar la información de provisión (como son la fecha de acceso efectivo a la prestación, las fechas de suspensión etc.)

2.- Eliminar datos que ahora son obligatorios en SISAAD pero que ningún acuerdo del Consejo Territorial ni ninguna norma ha establecido que lo sean:

- ✓ El domicilio del cuidador (sólo es obligatorio decir si vive o no con el dependiente)
- ✓ Los datos económicos desagregados que el IMSERSO exige en la parte de dictamen (es distinto esto del dato de capacidad económica que sí es obligatorio y que se envía junto con el PIA).

3.- TRASLADOS: Las incidencias de traslado se resuelven desde hace un año con bastante eficacia, salvo raras excepciones.

Necesitaríamos que haya un campo en el que se muestre el integration_ID del interesado, para poder realizar envíos a través de web services. La razón por la que necesitamos ese dato es que, en este momento, si el interesado que queremos dar de alta figura como conviviente, cuidador, representante, etc. en otra CCAA, tenemos que solicitar visibilidad en SISAAD o a la otra CCAA un cambio de dirección y la OG, para poder realizar el envío por WS.

Por otro lado, sería conveniente que en el histórico de traslados aparezca el grado con el que se traslada un expediente.

Comunidad Autónoma 4

Canal de comunicación

1. ¿Cuál es el canal habitual de comunicación?

Tickets UAT
Contacto e-mail

¿Es adecuado?

Sí No

2. ¿Complementaría el/los canales habituales de comunicación con algún nuevo canal o herramienta de comunicación?

Sí No

¿Cuáles?

Atención telefónica resolutive. Apertura de tickets por parte del IMSERSO.

3. ¿Se da respuesta en tiempo y forma desde el IMSERSO a los planteamientos realizados?

1 2 3 4 5

Comentarios:

Exceso de tiempo en el paso entre niveles de soporte, no se informa de los avances en la resolución

4. ¿Se notifican por el IMSERSO los cambios, tanto técnicos, como funcionales y de normativa, con suficiente antelación?

1 2 3 4 5

Comentarios:

Información insuficiente en las subidas a producción, avisos sin tiempo suficiente para adecuar los cambios en la comunidad

5. ¿Se notifican por el IMSERSO los cambios, tanto técnicos, como funcionales y de normativa, con suficiente detalle?

1 2 3 4 5

Comentarios:

Adecuación en tiempo y forma de la normativa con la aplicación SISAAD. Por ejemplo: En la desaparición de nivel la posibilidad de resolver solo grados entro en el sistema mas tarde que la normativa.

Sistema

Uso Sistema

4. Cumplimentar información básica de utilización de cada módulo del sistema:

Módulo	Usado (S/N)	Periodicidad Uso	Usuarios (Aprox.)	Comentarios
Módulo de Gestión	Si	Diario	20	

Interoperabilidad	No			Quieren comenzar a utilizarlos para prestaciones de PIA.
Módulo Cálculo Nivel Mínimo	Poco	Mensual	1	
Módulo de Análisis Estadístico	Si	Diario	3	

Módulo de Gestión

23. ¿Qué nivel de participación se otorga a la C.A. en los planteamientos evolutivos?

<input type="checkbox"/>	1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5
--------------------------	---	-------------------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---

¿Es suficiente?

<input type="checkbox"/>	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No
--------------------------	----	-------------------------------------	----

24. ¿El contenido funcional del módulo cumple las necesidades de gestión de la C.A.?

<input type="checkbox"/>	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No
--------------------------	----	-------------------------------------	----

¿Qué nuevas funcionalidades aportarían valor al módulo desde el punto de vista de la C.A.?

Resolución por prestación o servicio, capacidad en el sistema para asociar varias resoluciones al mismo PIA.
Gestionar expedientes y trámites en lugar de ciclos de vida.
Al inactivar la última prestación se inactivan los reconocimientos de dependencia porque se inactiva el ciclo de vida completo, esto no debería ocurrir.
Falta de opciones de parametrización por comunidad en el sistema.
Generación documental en formato doc para permitir modificaciones en caso de error.

25. ¿Existe alguna funcionalidad, en proceso de desarrollo o implementada, específicamente para la C.A.?

<input type="checkbox"/>	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No
--------------------------	----	-------------------------------------	----

26. ¿Qué mejoras propondrías para simplificar, optimizar y agilizar la gestión en la C.A.?

Opciones como el PIA abreviado facilitan la gestión en la comunidad.
Opción PIA, No es necesaria para la comunidad, sería útil para simplificar la gestión permitir saltarse este paso.
Eliminar el ciclo de vida.
Importar PIA entre grados distintos.
Notificación entre los actores que intervienen en el proceso para permitir un seguimiento ágil de las tareas diarias.
Envío de correos electrónicos a SSB aunque no estén en el sistema.
Las comunidades no deben intervenir en las peticiones de traslado de los ciudadanos, una vez cumplidos los plazos el traslado debe ser mecanizado automáticamente.
Poder modificar expedientes una vez trasladados.
Poder saber que cruces se han realizado dentro de cada expediente y cual es la última fecha de cruce.

27. ¿Se da respuesta en tiempo y forma a las incidencias reportadas?

<input checked="" type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5
-------------------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---

28. ¿Cuál es el grado de uso del módulo?

Completo Parcial No se usa

En caso de uso parcial ¿Qué funcionalidades se han descartado y por qué?

Se ha descartado todo el módulo después de los reconocimientos de dependencia.

29. ¿Se utilizan herramientas propias de la C.A. para complementar las funcionalidades del módulo?

Sí No

¿Cuáles?

Desarrollos propios de la comunidad, en la misma plataforma distintas herramientas para la gestión de cada prestación.

30. ¿Cuál es el grado de implicación de los Ayuntamientos y/o servicios sociales de base en el proceso?

Si participan en el proceso

¿En qué trámites de la gestión participan?

Informe social.
Negociación del PIA.

¿Disponen de acceso al sistema?

Sí No

31. ¿Existen en la C.A. casuísticas de gestión identificadas y no contempladas actualmente en el sistema?

Sí No

¿Cuáles?

División de fase de reconocimiento de dependencia y fase de PIA dentro de los distintos trámites de dependencia que se pueden llevar a cabo en los expedientes.
Resolución de servicios y prestaciones independientes.
Permitir cerrar una tramitación sin llegar a resolver, personas que no llegan a solicitar nada y que para cerrar el expediente se ven obligados a archivar el expediente.

32. ¿Considera adecuado que se establezcan acuerdos de servicios entre comunidades y con el IMSERSO para garantizar los plazos de gestión en los traslados de expedientes?

Sí No

33. ¿Qué otros acuerdos de servicio se considerarían beneficiosos y aportarían valor a la gestión de la dependencia?

Módulo Cálculo Nivel Mínimo

9. ¿Qué nivel de participación se otorga a la C.A. en los planteamientos evolutivos?

1 2 3 4 5

¿Es suficiente?

Sí No

Comentarios:

No se ha requerido por parte de la comunidad esta participación.

10. ¿El contenido funcional del módulo cumple las necesidades de gestión de la C.A.?

<input type="checkbox"/>	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No
--------------------------	----	-------------------------------------	----

¿Qué nuevas funcionalidades aportarían valor al módulo desde el punto de vista de la C.A.?

Trazabilidad del pago, se hace muy complicado hacer un seguimiento y comprobación de los resultados de las liquidaciones. Vista completa y resumida más funcional que permita una consulta mas operativa para la gestión de la comunidad.

11. ¿Qué mejoras propondrías para simplificar, optimizar y agilizar la gestión en la C.A.?

Trazabilidad del pago, se hace muy complicado hacer un seguimiento y comprobación de los resultados de las liquidaciones. Vista completa y resumida mas funcional que permita una consulta mas operativa para la gestión de la comunidad.

12. ¿Se da respuesta en tiempo y forma a las incidencias reportadas?

<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5
--------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---

Comentarios:

No se han reportado incidencias.

13. ¿Cuál es el grado de uso del módulo?

<input type="checkbox"/>	Completo	<input type="checkbox"/>	Parcial	<input checked="" type="checkbox"/>	No se usa
--------------------------	----------	--------------------------	---------	-------------------------------------	-----------

En caso de uso parcial ¿Qué funcionalidades se han descartado y por qué?

Solo como consulta general

14. ¿Se utilizan herramientas propias de la C.A. para complementar las funcionalidades del módulo?

<input checked="" type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No
-------------------------------------	----	--------------------------	----

¿Cuáles?

Desarrollos propios de la comunidad, trabajan por prestación
--
15. ¿Cómo podría el IMSERSO mejorar el nivel y detalle de información ofrecida por el sistema, respecto al control y la trazabilidad de las liquidaciones del nivel mínimo?

Trazabilidad del pago, se hace muy complicado hacer un seguimiento y comprobación de los resultados de las liquidaciones. Vista completa y resumida mas funcional que permita una consulta mas operativa para la gestión de la comunidad.

16. ¿Se realizan validaciones sobre los datos resultantes del cálculo de nivel mínimo para garantizar su exactitud?

<input type="checkbox"/>	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No
--------------------------	----	-------------------------------------	----

¿Cuáles?

No es posible realizar comprobaciones, se fían de lo que diga el IMSERSO porque no quedan mas opciones.

Módulo de Análisis Estadístico

15. ¿Qué nivel de participación se otorga a la C.A. en los planteamientos evolutivos?

<input type="checkbox"/>	1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5
--------------------------	---	-------------------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---

¿Es suficiente?

<input type="checkbox"/>	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No
--------------------------	----	-------------------------------------	----

Comentarios:

--

16. ¿El contenido del módulo cumple con las necesidades de la C.A.?

	1		2	X	3		4		5
--	---	--	---	---	---	--	---	--	---

Comentarios:

Es complejo obtener algunas estadísticas necesarias en la comunidad.
--

17. ¿Se da respuesta en tiempo y forma a las incidencias reportadas?

	1		2	X	3		4		5
--	---	--	---	---	---	--	---	--	---

18. ¿Se utilizan herramientas propias de la C.A. para obtener estadísticas complementarias?

X	Sí		No
---	----	--	----

¿Cuáles?

Excel y CEX. Cruces con información IMSERSO en Access.

19. Los indicadores por área disponibles de las estadísticas del IMSERSO, ¿cubren las necesidades de la C.A.?

	1		2		3	X	4		5
--	---	--	---	--	---	---	---	--	---

20. Las dimensiones por área disponibles de las estadísticas del IMSERSO, ¿cubren las necesidades de la C.A.?

	1		2	X	3		4		5
--	---	--	---	---	---	--	---	--	---

21. Los cuadros de mando e informes predefinidos de las estadísticas del IMSERSO disponibles en la actualidad ¿Cubren las necesidades de la C.A.?

	Sí	X	No
--	----	---	----

En caso negativo ¿Con que debería complementarse el sistema?

Sería necesario mostrar siempre la fecha de última actualización de las estadísticas para poder identificar correctamente el rango temporal de la información mostrada. Sería importante disponer de explotación estadística del modulo de pagos. Cruce de información del modulo de pagos con las prestaciones y servicios.
--

Otros puntos

Texto libre destinado a cumplimentar posibles aportaciones a iniciativa de la C.A.:

Envíos masivos a través de Servicios Web.
