



II Estrategia de Transformación Digital del Sistema Asturiano de Servicios Sociales
(SASS) 2026-2030

Consejería de Derechos Sociales y Bienestar del
Principado de Asturias



Principado de
Asturias

Consejería de
Derechos Sociales
y Bienestar



socialasturias

FUENTES DE DATOS

Dirección General de Innovación y Cambio Social

EDITA

**Centro de Documentación de Servicios Sociales
Consejería de Derechos Sociales y Bienestar
Gobierno del Principado de Asturias**

C/ Luis Fernández-Vega Sanz s/n
33005 Oviedo
985 10 55 00
cdssa@asturias.org



Esta obra está bajo una [Licencia de Creative Commons Reconocimiento 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

AUTORÍA, PARTICIPACIONES Y AGRADECIMIENTOS

Coordinación técnica y redacción del documento

Ana Bernardo Suárez. Coordinación y supervisión del documento. Documentalista responsable del CDSSA. Servicio de Innovación Social. Dirección General de Innovación y Cambio Social. Consejería de Derechos Sociales y Bienestar.

Manuel Gutiérrez Pascual. Consultor Experto en Servicios Sociales. Inetum.

Grupo motor

Beatriz Díaz Pérez. Jefa de Sección de Calidad y Gestión del Conocimiento. Servicio de Innovación Social. Dirección General de Innovación y Cambio Social. Consejería de Derechos Sociales y Bienestar.

Ana Fernández Zapico. Coordinadora Equipo de Servicios Sociales Territorial Área VI. Dirección General de Gestión de Derechos Sociales. Consejería de Derechos Sociales y Bienestar.

Francisco Javier Martínez Capín. Jefe del Servicio de Innovación Social. Dirección General de Innovación y Cambio Social. Consejería de Derechos Sociales y Bienestar.

Dirección política

Marta del Arco Fernández. Consejera de Derechos Sociales y Bienestar del Principado de Asturias.

José Antonio Garmón Fidalgo. Director General de Innovación y Cambio Social. Consejería de Derechos Sociales y Bienestar.

Agradecimiento especial a la dirección general de estrategia digital e inteligencia artificial por su colaboración.

Javier Fernández Rodríguez. Director General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial. Consejería de Presidencia, Reto Demográfico, Igualdad y Turismo.

Fernando Milla Fernández. Responsable Digital | Coordinador del grupo de Asesores digitales Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial. Consejería de Presidencia, Reto Demográfico, Igualdad y Turismo.

Alberto Hevia López. Asesor Digital. Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial. Consejería de Presidencia, Reto Demográfico, Igualdad y Turismo.

Agradecimiento

Comité de Ética en Intervención Social del Principado de Asturias.

Comisión de Gestión del Conocimiento.

Equipo coordinador Estrategia Cuidas.

CONTENIDO

1. Presentación institucional.....	6
2. Introducción	9
3. Metodología	11
3.1. Liderazgo y coordinación	13
3.2. Participación y valor social del proceso	16
4. Misión, Visión y Valores éticos	18
4.1. Misión	20
4.2. Visión	20
4.3. Valores éticos	21
5. Objetivos Estratégicos	23
6. Enfoque de la Estrategia	25
6.1. Modelo centrado en la persona y en la ciudadanía	26
6.2. Mirada ética e interseccional en la transformación digital	26
6.3. Innovación basada en la evidencia: cultura del dato	26
6.4. Analítica avanzada y predictiva.....	27
6.5. Interoperabilidad entre sistemas.....	27
6.6. Innovación en la gobernanza y gestión del cambio	27
6.7. Tres agentes clave del sistema	28
6.8. Proyectos de innovación social basados en tecnología	29
6.9. Consolidación y evolución de la Historia Social Única Electrónica (HSUE)	29
7. Contexto estratégico y normativo	30
7.1. Antecedentes: contexto de la I Estrategia	32
7.2. Contexto estratégico y legal del Área digital	34
7.2.1. Marco europeo	34
7.2.2. Marco estatal (España)	35
7.2.3. Estrategias estatales vinculadas	37
7.2.4. Marco autonómico (Asturias)	37
7.3. Contexto estratégico y legal del Área de Servicios Sociales.....	38
7.3.1. Ámbito europeo.....	38
7.3.2. Ámbito estatal	39
7.3.3. Ámbito autonómico (Principado de Asturias).....	40
8. Estado actual de la Transformación Digital del SASS	43

8.1. Acciones y proyectos realizado en el contexto de la Transformación Digital del SASS.....	44
8.1.1. Sistemas de información del Sistema Asturiano de Servicios Sociales (SASS)	44
8.1.2. Proyecto ARAMO: Historia Social Única Electrónica y equipamiento tecnológico.....	45
8.1.3. Proyecto TEXU: Ecosistemas de innovación social para la adaptación al cambio social	47
8.2. Estudio de necesidades en competencias digitales en el ámbito de servicios sociales.	50
8.3. DAFO	52
8.3.1. Análisis DAFO	52
9. Líneas y medidas.....	56
LÍNEA ESTRATÉGICA 1	58
9.1. Línea Estratégica 1 (L1). Marco de Gobernanza de la Transformación Digital... ..	60
9.1.1. L1M01 · Creación de una Unidad Técnica de Transformación Digital.....	60
9.1.2. L1M02 · Comité de Dirección para el Seguimiento de la Estrategia	61
9.1.3. L1M03 · Desarrollo Normativo Estratégico	62
9.1.4. L1M04 · Plan de Protección de Datos del SASS.....	63
LÍNEA ESTRATÉGICA 2	65
9.2. Línea Estratégica 2 (L2). Sistema de Información del SASS	67
9.2.1. L2M05 – Mantenimiento y evolución de la Historia Social Única Electrónica	67
9.2.2. L2M06 – Mantenimiento y evolución de otros sistemas de información del SASS ...	68
9.2.3. L2M07 – Interoperabilidad con otros sistemas	69
LÍNEA ESTRATÉGICA 3	71
9.3. Línea Estratégica 3 (L3). Datos del SASS	73
9.3.1. L3M08 - Modelo de Datos Único	73
9.3.2. L3M09 - Crear el Espacio de Datos Social.....	74
9.3.3. L3M10 - Proyecto Piloto de Lista de Espera Inteligente	76
9.3.4. L3M11 - Analítica de Datos Social	76
9.3.5. L3M12 - Desarrollo del Cuadro de Mando Integral	77
9.3.6. L3M13 - Rediseño de la generación de datos del Observatorio Asturiano de Servicios Sociales (OBSERVASS)	78
LÍNEA ESTRATÉGICA 4	80
9.4. Línea Estratégica 4 (L4). Cultura de Gestión del Cambio	82
9.4.1. L4M14 – Identificación y Evaluación Continua de Necesidades de Capacitación Digital	82
9.4.2. L4M15 – Formación y capacitación de Profesionales del SASS.....	83
9.4.3. L4M16 – Desarrollo del Modelo de Acompañamiento Digital (SECADI)	84
9.4.4. L4M17 – Agente IA para la Acogida de nuevos profesionales y soporte interno	85
9.4.5. L4M18 – Agente IA para redacción automática de pliegos administrativos.....	86
9.4.6. L4M19 – Espacios ECOs (Espacios Colaborativos SocialAsturias)	87
LÍNEA ESTRATÉGICA 5	89
9.5. Línea Estratégica 5 (L5). Atención a la ciudadanía y administración digital.....	91
9.5.1. L5M20 – Integración del Visor Ciudadano de la HSUE en miPrincipado	91
9.5.2. L5M21 – Itinerarios de inclusión sociodigital	93

9.5.3. L5M22 – Hiperautomatización (IDP / RPA)	93
9.5.4. L4M23 – Mejora y mantenimiento de infraestructuras tecnológicas	95
9.5.5. L5M24 – Recomendador / Simulador de prestaciones	96
9.5.6. L5M25 – Herramienta de valoración de vulnerabilidad / exclusión social	96
9.5.7. L5M26 – Herramienta de agente conversacional (IA) – Caso de uso Dependencia .	97
9.5.8. L5M27 – Optimización de la web socialasturias.asturias.es	98
9.5.9. L5M28 – COVA (Coordinador Virtual de Agentes)	99
LÍNEA ESTRATÉGICA 6	102
9.6. Línea Estratégica 6 (L6). Promoción de innovación y proyectos tecnológicos- sociales	104
9.6.1. L6M29 – Consolidación de los Laboratorios de Innovación Social Digital (ALIS)	104
9.6.2. L6M30 – Transferencia de casos de éxito en transformación digital	105
10. Gobernanza: Mapa de agentes, seguimiento y evaluación	107
10.1. Mapa de agentes y gobernanza	108
10.1.1. Órgano impulsor: Dirección General de Innovación y Cambio Social	108
10.1.2. Actor clave interadministrativo: Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial	109
10.1.3. Órganos de gobernanza, seguimiento y planificación de la II Estrategia	110
10.1.4. Participación y coordinación con actores implicados	112
10.2. Evaluación	112
11. Anexo: Resumen Líneas y medidas	114
12. Anexo: Gracias	118

1. Presentación institucional

Presento con satisfacción la II Estrategia de Transformación Digital del Sistema Asturiano de Servicios Sociales 2026-2030, un documento que representa un paso firme del Gobierno del Principado de Asturias hacia unos servicios sociales más cercanos, más ágiles y justos, capaces de responder a los retos sociales de nuestro tiempo sin perder nunca su esencia humana.

La digitalización ya no es una opción, sino una necesidad para garantizar derechos, mejorar la calidad de la atención y reforzar la cohesión social. En un contexto marcado por el envejecimiento de la población, el aumento de las situaciones de vulnerabilidad y la complejidad de las necesidades sociales, la tecnología se convierte en una aliada clave para anticipar problemas, coordinar mejor los recursos y ofrecer respuestas más rápidas y personalizadas. Siempre con una premisa clara: la tecnología está al servicio de las personas y no al revés.

Esta segunda Estrategia se apoya en los avances logrados en los últimos años, especialmente gracias a la primera fase impulsada con fondos europeos, pero mira decididamente al futuro. Consolida herramientas fundamentales como la Historia Social Única Electrónica, refuerza la interoperabilidad entre sistemas, apuesta por el uso responsable de los datos y avanza hacia una administración más inteligente, sin renunciar a la atención presencial ni dejar a nadie atrás. Digitalizar significa también simplificar trámites, reducir cargas burocráticas, liberar tiempo para la intervención social y facilitar a la ciudadanía el acceso a sus derechos.

Quiero subrayar el compromiso del Gobierno de Asturias con una digitalización ética, inclusiva y accesible. Esta Estrategia incorpora la protección de datos, la accesibilidad universal y la supervisión humana como ejes irrenunciables, especialmente en el uso de tecnologías avanzadas como la inteligencia artificial. Al mismo tiempo pone el foco en el acompañamiento a los y las profesionales de los servicios sociales, reconociendo su papel insustituible y apoyándolos con formación, herramientas adecuadas y una gestión del cambio cuidada y participativa.

Este documento es también el resultado de un amplio proceso de colaboración. Administraciones, profesionales, entidades del tercer sector, universidad y empresas han aportado su conocimiento y experiencia para construir una hoja de ruta compartida, realista y alineada con las necesidades del territorio asturiano.

Con esta Estrategia reafirmamos nuestra convicción de que unos servicios sociales modernos son una palanca de bienestar, igualdad y dignidad. Avanzamos hacia un sistema más fuerte, más conectado y más humano, capaz de cuidar mejor y de llegar más lejos. Porque transformar digitalmente los servicios sociales es otra forma de cuidar Asturias y a las personas que la hacen posible cada día.

Marta del Arco

Consejera de Derechos Sociales y Bienestar del Principado de Asturias

2. Introducción

La II Estrategia de Transformación Digital del Sistema Asturiano de Servicios Sociales se construye sobre los avances logrados con la I Estrategia 2021-2024, desarrollada en el marco de la iniciativa Next Generation EU y del Mecanismo Europeo de Recuperación y Resiliencia (MRR). Este instrumento comunitario puso a disposición de los Estados miembros transferencias y préstamos destinados a impulsar inversiones públicas y reformas orientadas a la recuperación económica y social tras la pandemia de la COVID-19.

Para cumplir el Reglamento (UE) 2021/241, España aprobó en abril de 2021 el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR), que articula las reformas e inversiones del periodo 2021-2023 y moviliza cerca de 70.000 millones de euros en transferencias del MRR. Así la I Estrategia asturiana se vinculó al Componente 22 del PRTR, dedicado al *Plan de choque para la economía de los cuidados y refuerzo de las políticas de inclusión*.

En este contexto, el Principado de Asturias realizó una apuesta decidida por aprovechar los fondos MRR para fortalecer su sistema público de servicios sociales. Para ello se diseñó un conjunto de proyectos estratégicos, entre los que destacan ARAMO y TEXU, que sustentaron tres actuaciones clave de la primera estrategia:

1. Diseño y desarrollo de la Historia Social Única Electrónica, junto con nuevos módulos de información que sustituyeron al sistema SIUSS, incorporando también a los municipios en el proceso de transformación digital.
2. Renovación de la infraestructura tecnológica de la Consejería, Organismo Autónomo de Establecimientos Residenciales para personas mayores de Asturias (ERA) y de las entidades locales.
3. Impulso de convenios y subvenciones con instituciones diversas para promover un ecosistema de innovación social con base tecnológica.

La Consejería de Derechos Sociales considera que esta apuesta por la digitalización, como parte del cuarto pilar del Estado del Bienestar, tiene un carácter estructural dentro de la política social del Gobierno del Principado de Asturias. Aunque los fondos MRR finalizan en 2026, es imprescindible consolidar la digitalización de los servicios sociales para reforzar y ampliar los derechos de la ciudadanía. Esta visión es compartida por la Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial, con la que se ha trabajado intensamente para asegurar la coherencia entre ambas estrategias.

En resumen, se trata de una estrategia orientada al futuro, basada en un proceso riguroso de generación de conocimiento. A lo largo del documento se utiliza el acrónimo SASS, que hace referencia al Sistema Asturiano de Servicios Sociales.

3. Metodología

La II Estrategia de Transformación Digital del Sistema Asturiano de Servicios Sociales (SASS) se ha elaborado desde una perspectiva participativa, colaborativa y centrada en las personas. Se han incorporado las valoraciones de los agentes implicados en los procesos de digitalización del sistema, garantizando la pertinencia, eficacia y sostenibilidad de las acciones propuestas.

El proceso ha seguido un enfoque ágil, basado en iteraciones cortas, retroalimentación continua y mejora progresiva. Este método ha permitido integrar aportaciones de manera dinámica, validar ideas desde fases tempranas y cumplir los plazos establecidos por la Consejería de Derechos Sociales.

El uso de prácticas ágiles ha favorecido la coordinación entre equipos, la agilidad en la toma de decisiones y el alineamiento continuo con los objetivos estratégicos, manteniendo la capacidad de adaptación frente a cambios y nuevas necesidades.

3.1. Liderazgo y coordinación

La elaboración de la estrategia ha sido liderada por la Dirección General de Innovación y Cambio Social de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar, en coordinación permanente con la Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial de la Consejería de Presidencia del Gobierno del Principado de Asturias.

El proceso metodológico se ha desarrollado en cuatro fases consecutivas:

Fase 0. Planificación

En esta fase se definieron los fundamentos operativos: objetivos, alcance, cronograma, recursos y equipos de trabajo. Asimismo, se establecieron los mecanismos de coordinación y seguimiento, integrando principios de metodología ágil.

Fase 1. Análisis y revisión

El objetivo de esta fase fue evaluar la I Estrategia de Transformación Digital 2021-2024 y extraer aprendizajes. Para ello se revisaron los 12 indicadores de evaluación y las 27 medidas/acciones recogidas en la estrategia anterior.

La metodología para esa revisión fue a través de sesiones de trabajo con grupos focales y entrevistas con directores generales y Consejera de Derechos Sociales y Bienestar, cargos intermedios, técnicos y profesionales del Sistema Asturiano de Servicios Sociales, con la Comisión de Gestión del Conocimiento de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar social, con el Instituto Asturiano Adolfo Posada, con el Comité de Ética de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar, y reuniones de trabajo con profesionales y cargos directivos de la Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial. También mediante la revisión de documentación técnica y aportaciones de las áreas implicadas.

Se actualizó el análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades) de la primera estrategia con el objetivo de identificar los logros alcanzados, los retos persistentes y los aprendizajes clave que deben ser considerados en la nueva estrategia.

También se elaboraron formularios de evaluación enviándose los mismos a agentes claves informadores para evaluar los doce indicadores de evaluación de la I Estrategia y las 27 medidas/acciones establecidas en ella.

Fase 2. Ideación, elaboración participativa

Esta fase se centró en la construcción colectiva de la nueva estrategia mediante un amplio proceso de participación de:

- Entidades locales
- Servicios sociales municipales
- Tercer sector
- Colegios profesionales
- Ámbito empresarial
- Universidad
- Equipos de la propia Administración autonómica

Principales actividades:

- Grupos focales con equipos de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar y la Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial, así como con la Comisión de Gestión del Conocimiento y el Comité de Ética.

- Dos talleres de ideación (31 de julio y 11 de septiembre) aplicando técnicas de design thinking, con dos objetivos:
 - Informar a los agentes sobre la elaboración de la II Estrategia y sus líneas preliminares.
 - Recoger propuestas de necesidades, soluciones y medidas digitales para el SASS.
- Tras el análisis de estos talleres, se enviaron cuestionarios adicionales para ampliar y completar las propuestas.
- Reuniones y entrevistas individuales con directivos y responsables institucionales. Entre otros:
 - Marta del Arco Fernández, consejera de Derechos Sociales y Bienestar.
 - Paula María Álvarez Herrera, directora general de Gestión de Derechos Sociales.
 - Clara Sierra Caballero, directora general de Infancia y Familias.
 - Nerea Monroy, directora del ERA.
 - José Antonio Garmón Fidalgo, director general de Innovación y Cambio Social.
 - Javier Fernández Rodríguez, director general de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial.
 - Begoña López, directora del SEPEPA.
 - Jimena Pascual Fernández, exdirectora general de Planificación, Ordenación y Adaptación al Cambio Social.

También se enviaron formularios de recogida de ideas a participantes de los talleres y a cargos directivos de la Consejería.

Fase 3. Cierre y entrega de la Estrategia

En esta fase se sistematizó toda la información recogida y se redactó el borrador de la estrategia. Se integraron tanto los aspectos técnicos como las aportaciones del proceso participativo, conformando la base para su validación institucional.

En total, se recopilaron más de 50 propuestas por diversas vías. La Dirección General de Innovación y Cambio Social evaluó todas las medidas internas y externas mediante tres criterios:

- Idoneidad: utilidad, adecuación para el SASS y continuidad respecto a medidas de la I Estrategia.

- Factibilidad: viabilidad técnica, económica y de implantación a medio plazo.
- Alineación estratégica: coherencia con la Estrategia Digital del Principado y con las prioridades de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar.

3.2. Participación y valor social del proceso

La Consejería considera que la transformación digital del SASS debe construirse desde el conocimiento compartido, la experiencia profesional, la diversidad territorial y la realidad de los servicios sociales. Incorporar la voz de los ayuntamientos, tercer sector, profesionales, empresas y órganos de ética permite diseñar soluciones digitales más adecuadas, inclusivas y eficaces, con verdadero impacto social.

La II Estrategia no solo pretende modernizar los servicios sociales, sino reforzar su capacidad de respuesta, mejorar la atención a las personas y avanzar hacia un modelo justo, accesible y centrado en las personas, donde la tecnología es un medio al servicio del bienestar, no un fin.

Al final del documento se incluye el listado de las más de 70 personas participantes en los talleres, junto con las personas entrevistadas o implicadas en grupos focales, lo que suma aproximadamente 100 contribuciones al proceso.

4. Misión, visión y valores éticos

En el contexto de la transformación digital del Sistema Asturiano de Servicios Sociales (SASS), la explicitación de la misión y la visión en este documento estratégico no es una mera formalidad, sino un elemento clave para garantizar la coherencia, el compromiso institucional y la adecuada orientación a largo plazo del proceso de transformación y de la implementación de las medidas y acciones planificadas.

La misión y la visión que se presentan están alineadas con la Estrategia Digital del Principado de Asturias 2021–2024, liderada por la Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial, asegurando así la coherencia con el marco estratégico autonómico en materia de digitalización.

La misión define el propósito fundamental de la II Estrategia de Transformación Digital del SASS: a quién sirve, qué necesidades aborda y en qué valores se inspira. Su formulación explícita permite alinear todas las decisiones tecnológicas y organizativas con el objetivo último de los servicios sociales: mejorar la calidad de vida de las personas, especialmente de aquellas en situación de mayor vulnerabilidad, utilizando la tecnología como un medio y no como un fin en sí mismo.

La visión, por su parte, proyecta el futuro deseado del sistema: cómo se espera que el SASS evolucione gracias a la digitalización. Esta visión compartida actúa como una brújula que orienta la innovación, fomenta la colaboración entre actores institucionales y sociales y permite evaluar el progreso mediante criterios claros y compartidos.

Además, la definición de una misión y una visión claras:

1. Facilita la comunicación interna y externa de la estrategia.
2. Refuerza el sentido de pertenencia y el compromiso de los equipos implicados.
3. Permite priorizar las iniciativas digitales según su impacto estratégico.
4. Incrementa la transparencia y la rendición de cuentas ante la ciudadanía.

Una estrategia digital de servicios sociales sin una misión y visión claramente formuladas corre el riesgo de reducirse a una mera hoja de ruta tecnológica, desconectada de las verdaderas necesidades sociales. Por ello, su inclusión constituye un ejercicio de responsabilidad institucional y una garantía de orientación ética y transformadora. En definitiva, la misión y la visión deben integrar de forma equilibrada las dos dimensiones objeto de la estrategia — tecnológica y social— sin perder de vista su finalidad última: mejorar la vida de las personas que viven en el Principado de Asturias.

Este documento constituye la segunda Estrategia de Transformación Digital del SASS y, por tanto, mantiene coherencia con la primera. Se trata de una estrategia innovadora, pero no rupturista: incorpora nuevas acciones, avances en gobernanza y mejoras tecnológicas, al tiempo que da continuidad a muchas de las medidas iniciadas en 2021, que han demostrado su utilidad y que ahora deben consolidarse, mantenerse y evolucionar.

4.1. Misión

La misión de la II Estrategia de Transformación Digital del SASS es impulsar una transformación digital inclusiva, ética y centrada en la persona, que refuerce la universalidad del sistema público de servicios sociales.

La estrategia persigue mejorar la eficiencia en la gestión, fortalecer la acción profesional y aumentar la capacidad de respuesta y detección de las necesidades de la ciudadanía. Todo ello se apoya en el uso responsable de la tecnología y de los datos, con el fin de garantizar los derechos sociales y mejorar los procesos de prevención, atención y evaluación de la intervención social que se desarrolla en el Principado de Asturias.

Asimismo, la estrategia fomenta la innovación social y la mejora continua, entendiendo la digitalización como una palanca para ofrecer servicios sociales más cercanos, eficaces y orientados al impacto social.

4.2. Visión

La visión de la II Estrategia de Transformación Digital del SASS es consolidar un Sistema Asturiano de Servicios Sociales personalizado en la atención, digitalmente inteligente, ágil y proactivo, capaz de afianzar su papel como cuarto pilar del Estado del Bienestar.

A medio y largo plazo, esta visión se concreta en:

1. Un sistema capaz de anticiparse a las necesidades sociales mediante una mejor toma de decisiones basada en datos, planificación estratégica y evaluación de políticas públicas.

2. Acciones que conecten de forma eficaz los recursos con las personas, ofreciendo respuestas ágiles, inclusivas y personalizadas.
3. Un modelo de atención social que, gracias a la transformación digital, potencie y acompañe a los y las profesionales mediante formación continua, capacitación tecnológica y una adecuada gestión del cambio.
4. La tecnología como aliada para fortalecer el tejido comunitario, promover la equidad y acompañar a la ciudadanía más vulnerable, evitando que las brechas digitales generen nuevas desigualdades.
5. Un ecosistema organizado y colaborativo que reúna a los distintos actores implicados (administraciones públicas, entidades del tercer sector, universidades, colegios profesionales y sector privado), impulsando nuevas formas de gobernanza acordes a los retos del siglo XXI.
6. Un sistema de servicios sociales digitalmente avanzado e interconectado con otros sistemas clave como salud, empleo, educación o justicia.

En definitiva, se proyecta un futuro en el que la digitalización no solo moderniza procesos, sino que transforma la forma de entender y atender a la ciudadanía desde los servicios sociales, generando un impacto social real y sostenible.

4.3. Valores éticos

La digitalización y, especialmente, el uso de la inteligencia artificial (IA) en los servicios sociales ofrecen importantes oportunidades para mejorar la eficiencia, optimizar recursos, reducir tiempos administrativos y facilitar a la ciudadanía el acceso a los servicios. No obstante, su aplicación plantea relevantes retos éticos que deben abordarse para proteger los derechos y la dignidad de las personas, especialmente de aquellas en situación de vulnerabilidad.

La estrategia parte de un principio fundamental: la tecnología debe humanizar la atención, nunca sustituirla. La IA puede apoyar la intervención social, pero no reemplazar el juicio profesional, la relación de ayuda ni las habilidades humanas necesarias para comprender matices, contextos vitales y señales emocionales que no son plenamente captables mediante algoritmos.

La estandarización excesiva derivada del uso de sistemas automatizados puede limitar las posibilidades de intervención individualizada y afectar a la calidad de la atención. Asimismo, la digitalización debe servir para reducir la carga burocrática, no para incrementarla.

Desde este enfoque, la estrategia se guía por los siguientes valores y principios éticos:

1. Dignidad: reconocimiento del valor intrínseco de toda persona.
2. Humanización de la atención: la IA complementa, pero no sustituye, el trato humano y empático.
3. Justicia social y no discriminación: prevención y mitigación de sesgos algorítmicos, garantizando la equidad.
4. Personalización de la atención: respeto a las preferencias, deseos y participación activa de las personas.
5. Privacidad y protección de datos: confidencialidad, consentimiento informado y uso responsable de datos sensibles.
6. Intimidad: protección de la imagen, el honor y la vida privada de las personas.
7. Transparencia: decisiones explicables, comprensibles y auditables.
8. Responsabilidad: identificación clara de responsables humanos de las decisiones automatizadas.
9. Autonomía y consentimiento: adaptación de apoyos para garantizar decisiones informadas, conforme a la Ley 8/2021 por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica.
10. Equidad en el acceso a la tecnología: sistemas inclusivos, con alternativas presenciales y apoyos para quienes lo necesiten.

En conclusión, la digitalización, y más concretamente la inteligencia artificial, puede convertirse en una gran aliada para mejorar la intervención social, anticipar riesgos y optimizar recursos, siempre que se aplique desde un marco ético sólido y con medidas de acompañamiento que eviten nuevas desigualdades. La formación y el apoyo a la ciudadanía, especialmente a las personas más vulnerables, serán elementos clave para garantizar que nadie quede atrás en este proceso de transformación digital.

5. Objetivos estratégicos

La presente Estrategia se articula en:

1. 3 grandes objetivos
2. 6 líneas estratégicas
3. 30 medidas orientadas a concretar la misión y la visión previamente definidas.

La II Estrategia de Transformación Digital del Sistema Asturiano de Servicios Sociales (SASS) 2026–2030 persigue los siguientes objetivos:

1. Impulsar el Sistema Asturiano de Servicios Sociales a través de la tecnología, situando a la ciudadanía en el centro.

Colocar a las personas en el centro de la Estrategia es clave para la transformación de los servicios sociales en el Principado de Asturias. Este enfoque permitirá avanzar hacia una ciudadanía con derechos sociales plenamente garantizados y empoderada, utilizando la tecnología como una herramienta al servicio de unos servicios sociales más accesibles, eficaces y orientados a las necesidades reales de la población.

2. Consolidar y evolucionar los sistemas de información desarrollados en el marco de la I Estrategia e impulsar infraestructuras digitales, especialmente en lo relativo al dato.

Durante la I Estrategia de Transformación Digital se han desarrollado el sistema de información HSUE, junto con los sistemas SIGMAS y SIGDEAS, así como otros sistemas que comienzan a integrarse o conectarse con HSUE. En este contexto, los principales retos son:

1. Consolidar los sistemas de información existentes.
2. Garantizar un mantenimiento eficiente y sostenible.
3. Desarrollar evolutivos que permitan adaptar los sistemas a las nuevas realidades sociales y normativas.
4. Impulsar infraestructuras digitales seguras, eficaces y sostenibles, reforzando una política sólida de gobernanza del dato.

3. Apoyar la praxis de los y las profesionales del Sistema Asturiano de Servicios Sociales.

La Estrategia persigue acompañar a los y las profesionales del SASS en los cambios culturales y tecnológicos asociados a la transformación digital, con el objetivo de reducir la carga administrativa y facilitar que puedan centrarse en tareas de mayor valor añadido, especialmente en el acompañamiento social a la ciudadanía.

6. Enfoque de la Estrategia

La II Estrategia de Transformación Digital del Sistema Asturiano de Servicios Sociales (SASS) se articula en torno a los siguientes principios y ejes clave:

6.1. Modelo centrado en la persona y en la ciudadanía

El Sistema Asturiano de Servicios Sociales se inspira en el modelo centrado en la persona, situando a la ciudadanía en el centro del diseño y la implantación de la tecnología.

La digitalización (aplicativos, algoritmos, sistemas de información y gobernanza del dato) se concibe como una herramienta al servicio de la mejora de la calidad de los servicios sociales, contribuyendo a una atención más personalizada, eficaz y humana.

6.2. Mirada ética e interseccional en la transformación digital

La transformación digital incorpora de forma transversal una mirada ética y un enfoque interseccional, teniendo en cuenta variables como el género, la diversidad LGTBI, la edad, la diversidad cultural, la diversidad funcional, la vulnerabilidad social y otras situaciones de desigualdad.

Este enfoque debe estar presente tanto en:

- El desarrollo tecnológico.
- El uso profesional de las herramientas digitales.
- El diseño de soluciones dirigidas a la ciudadanía.

En particular, los algoritmos y sistemas basados en inteligencia artificial deberán ser transparentes y libres de sesgos, evitando cualquier tipo de discriminación

por razón de género, orientación sexual, edad, origen étnico, diversidad funcional o situación de exclusión social.

6.3. Innovación basada en la evidencia: cultura del dato

La estrategia apuesta por una innovación basada en la evidencia, reforzando la importancia del dato como activo estratégico.

Para ello, se impulsará:

- Una gobernanza del dato eficiente.
- Una estructura y taxonomía del dato estandarizada.
- El desarrollo de un Espacio de Datos Social.

Este enfoque permitirá una mejor integración de los distintos módulos y subsistemas de información del SASS, así como una óptima interoperabilidad.

6.4. Analítica avanzada y predictiva

Se promoverá el desarrollo de herramientas de analítica predictiva, basadas en algoritmos transparentes y sin sesgos, que permitan anticipar escenarios y resultados futuros a partir de datos históricos y actuales.

Estas herramientas facilitarán la toma de decisiones informadas y estratégicas, reforzando la planificación y la evaluación de las políticas públicas, siempre sobre la base de un dato de calidad.

6.5. Interoperabilidad entre sistemas

La interoperabilidad constituye un eje esencial de la estrategia, fomentando el intercambio y la compartición de datos con otros sistemas de protección social y con distintas administraciones y ámbitos (local, autonómico, estatal), garantizando siempre la seguridad y la protección de datos.

6.6. Innovación en la gobernanza y gestión del cambio

La II Estrategia de Transformación Digital contará con una gobernanza innovadora, con una visión global y coordinada de todas las actuaciones tecnológicas del SASS.

Se apuesta por:

- La cultura de la gestión del cambio.

- La cooperación interadministrativa dentro del Principado de Asturias.
- La colaboración con otros agentes: tercer sector, empresas privadas, universidad y ecosistema innovador.

Asimismo, se refuerza la gestión del conocimiento, promoviendo la difusión, el intercambio y el aprendizaje compartido.

6.7. Tres agentes clave del sistema

La estrategia se alinea con la Estrategia Digital del Principado de Asturias y pone el foco en tres agentes fundamentales:

a) Ciudadanía

Personas usuarias de los servicios sociales, a las que se facilitará la comunicación y la realización de trámites con la administración mediante:

- Mejora de la usabilidad, accesibilidad y diseño de las interacciones.
- Interfaces más humanas, accesibles y personalizables.
- Atención multicanal de calidad, cercana y eficaz.

b) Profesionales del Sistema Asturiano de Servicios Sociales

Se impulsará el desarrollo de sus habilidades digitales, mejorando la comunicación interna y externa y facilitando herramientas que hagan su trabajo más sencillo y eficiente.

La tecnología se concibe como un medio para cuidar y fortalecer al equipo humano.

c) Administración digital

La tecnología permitirá reforzar la capacidad organizativa y los servicios de la administración, mejorando su calidad y excelencia operativa.

6.8. Proyectos de innovación social basados en tecnología

La innovación social será impulsada y acompañada por la tecnología como elemento transversal de la estrategia.

Se fomentará:

- El desarrollo de proyectos que integren soluciones tecnológicas o evalúen su potencial.
- La combinación de componentes online y offline.
- El uso de pilotajes, avanzando decididamente hacia el escalado de proyectos con impacto real.

La filosofía de base es que la tecnología puede contribuir de forma decisiva a abordar retos sociales complejos, generando un impacto social positivo.

6.9. Consolidación y evolución de la Historia Social Única Electrónica (HSUE)

Tras la implantación de la Historia Social Única Electrónica (HSUE) en el marco de la primera estrategia de transformación digital, la apuesta ahora es su consolidación y evolución.

Esto se realizará mediante:

- Su mantenimiento continuo.
- El desarrollo de evolutivos funcionales.
- La mejora permanente, bajo el principio de mejora continua.

7. Contexto estratégico y normativo

Este apartado ofrece el marco normativo y estratégico que sustenta la II Estrategia de Transformación Digital del Sistema Asturiano de Servicios Sociales (SASS). Su finalidad es contextualizar las normas y planes recientes en materia de servicios sociales y digitalización, así como mostrar la coherencia de la estrategia con las líneas globales de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar y de la Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial.

Aunque no se realiza un análisis detallado de toda la normativa vigente, sí se destacan los elementos esenciales que condicionan y orientan las medidas propuestas. La estrategia se articula en torno a un triple alineamiento:

- Digitalización de la Administración Pública: planes, estrategias y normas que impulsan infraestructuras, gestión del dato, ciberseguridad e inteligencia artificial.
- Sistema Público de Servicios Sociales: marcos estratégicos y normativos que incorporan componentes tecnológicos o requieren modernización digital.
- Otros ámbitos sectoriales: especialmente salud y empleo, por su interrelación funcional con el SASS.

7.1. Antecedentes: contexto de la I Estrategia

La I Estrategia de Transformación Digital del SASS (2021-2024) surgió en el marco europeo de financiación Next Generation EU y del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR), un instrumento destinado a impulsar reformas e inversiones para abordar los efectos económicos y sociales de la COVID-19.

Para dar cumplimiento al Reglamento (UE) 2021/241, España aprobó el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR) en abril de 2021, que moviliza cerca de 70.000 millones de euros en transferencias del MRR. El PRTR se estructura en torno a cuatro ejes:

- Transición ecológica
- Transformación digital
- Cohesión social y territorial
- Igualdad de género

Dentro del PRTR, la I Estrategia del SASS se alineó principalmente con la Política palanca VIII: Nueva economía de los cuidados, y más concretamente con el Componente 22: Plan de choque para la economía de los cuidados y refuerzo de las políticas de inclusión, especialmente su subcomponente C22.I2, orientado a la modernización tecnológica, refuerzo de los sistemas de información y formación del personal técnico. En 2023, la aprobación de la Adenda del PRTR por parte de la Comisión Europea y el ECOFIN permitió ampliar inversiones hasta 2026, beneficiando a múltiples proyectos autonómicos de servicios sociales financiados por el MRR. El componente de servicios sociales se integró en el PERTE de Economía Social y de los Cuidados, dotado con 1.766 millones de euros entre ambas fases del Plan.

Otros componentes relevantes para la transformación digital del SASS fueron el Componente 11: Modernización de las Administraciones Públicas y el Componente 23: Nuevas políticas públicas para un mercado de trabajo dinámico e inclusivo.

La I Estrategia también se apoyó en la Agenda España Digital 2025 y el Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas, centrado en eficiencia, automatización y experiencia de usuario, así como en la Estrategia Digital del Principado de Asturias, definida por la Dirección General de Seguridad y Estrategia Digital. A nivel europeo, el Programa Europa Digital 2021-2027 reforzó el impulso a ámbitos como inteligencia artificial, ciberseguridad, supercomputación y competencias digitales avanzadas.

En un contexto de transformación digital acelerada en Europa, España y el Principado de Asturias, se identificó la necesidad de contar con una estrategia específica para los servicios sociales que orientara la implantación tecnológica y la modernización del SASS. El Principado de Asturias se convirtió así en la primera comunidad autónoma española en disponer de una estrategia digital específica para los servicios sociales, subrayando su relevancia como cuarto pilar del Estado del Bienestar.

La II Estrategia continúa esta senda, actualizando el marco y alineándose con las nuevas prioridades europeas, nacionales y autonómicas para avanzar hacia un sistema más digital, eficiente, seguro y centrado en las personas.

7.2. Contexto estratégico y legal del área digital

Este apartado resume las principales normas y marcos estratégicos que sustentan y orientan la II Estrategia de Transformación Digital del Sistema Asturiano de Servicios Sociales (SASS). No se realiza un análisis jurídico exhaustivo, sino una identificación de las referencias esenciales que influyen en el diseño de sus medidas.

La estrategia se apoya en un triple alineamiento:

- Normativa y estrategias de digitalización de la Administración Pública.
- Normativa y estrategias del Sistema Público de Servicios Sociales con dimensión tecnológica.
- Normativa y estrategias de otros sectores relacionados (salud, empleo, accesibilidad, protección de datos).

7.2.1. Marco europeo

1.1. Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial (IA Act) – Reglamento (UE) 2024/1689

Es la primera norma del mundo que regula de manera integral el desarrollo y uso de la IA en el mercado europeo. Establece obligaciones para proveedores y personas usuarias, derechos para las personas afectadas y una clasificación de sistemas de IA basada en riesgos:

- Riesgo inaceptable → prohibición (manipulación subliminal, puntuación social, explotación de vulnerabilidades, reconocimiento biométrico masivo, etc.).
- Alto riesgo → fuertes obligaciones en diseño, supervisión humana, gestión de riesgos y documentación.
- Riesgo limitado → requisitos de transparencia (informar a la persona usuaria de que interactúa con IA).
- Riesgo mínimo → uso libre, pero exige alfabetización digital básica.

Aplicación prevista por fases entre 2025 y 2027, siendo plenamente aplicable en agosto de 2027.

Este Reglamento es especialmente relevante para los servicios sociales, al afectar a usos sensibles relacionados con derechos fundamentales, colectivos vulnerables y toma de decisiones automatizadas.

1.2. Reglamento de Servicios Digitales (DSA) – Reglamento (UE) 2022/2065

Entró en vigor en febrero de 2024 y establece obligaciones para plataformas digitales orientadas a:

- Retirada de contenidos ilícitos.
- Protección de menores.
- Transparencia en algoritmos y moderación.
- Evaluación anual de riesgos en plataformas de gran tamaño (Google, YouTube, TikTok, etc.).

Tiene especial relación con los servicios sociales por su impacto en la protección de la infancia y adolescencia en entornos digitales.

1.3. Directiva (UE) 2019/882 – Accesibilidad de productos y servicios digitales

Establece requisitos de accesibilidad para garantizar que los servicios digitales sean utilizables por todas las personas, especialmente con discapacidad. Su transposición en España implica nuevas obligaciones para administraciones públicas y sector privado a partir de junio de 2025.

7.2.2. Marco estatal (España)

2.1. Anteproyecto de Ley de Inteligencia Artificial

Norma en tramitación orientada a aplicar en España el Reglamento europeo de IA. Sus objetivos principales son:

- Régimen sancionador.
- Regulación del uso de biometría en espacios públicos.
- Designación de autoridades competentes (AESIA).
- Garantías de derechos y supervisión humana.

2.2. Aplicación del DSA en España

La CNMC será la autoridad responsable de supervisar el cumplimiento del Reglamento de Servicios Digitales por parte de plataformas establecidas en España.

2.3. Ley 11/2023 – Accesibilidad Digital

Transpone la Directiva (UE) 2019/882, obligando a fabricantes, proveedores y administraciones a garantizar accesibilidad digital en productos y servicios desde junio de 2025.

2.4. Otras normas relevantes

Protección de datos: LO 7/2021 sobre decisiones automatizadas, perfiles y supervisión humana.

Administración electrónica: Leyes 39/2015, 40/2015 y Real Decreto 203/2021.

Seguridad e interoperabilidad: Esquema Nacional de Seguridad y Esquema Nacional de Interoperabilidad (RD 3/2010 y RD 4/2010).

7.2.3. Estrategias estatales vinculadas

3.1. España Digital 2026

Actualización de la agenda digital del país, centrada en:

- Infraestructuras y tecnología.
- Economía digital.
- Capacitación y derechos digitales.

Incluye planes complementarios relevantes para el SASS, como:

- Estrategia de Inteligencia Artificial 2024.
- Plan de Impulso a los Espacios de Datos Sectoriales (interoperabilidad entre salud y servicios sociales).
- Estrategia de Tecnologías Cuánticas 2025-2030.

7.2.4. Marco autonómico (Principado de Asturias)

4.1. Decreto 98/2025 por el que se regula el uso de la Inteligencia Artificial en la Administración del Principado de Asturias y su sector público

Norma pionera que regula:

- Gobernanza, supervisión y control de sistemas de IA.
- Entornos de pruebas controlados (sandboxes).
- Principios éticos: explicabilidad, equidad, transparencia, supervisión humana.
- Alineación con el IA Act y clasificación de riesgos.
- Refuerza derechos, seguridad jurídica y calidad en el uso de IA en el sector público.

4.2. Estrategia Digital del Principado de Asturias

Mientras se elabora la II Estrategia Digital de Asturias, la estrategia del SASS se alinea plenamente con la I Estrategia de Transformación Digital 2021-2024, su visión, principios y prioridades tecnológicas.

4.3. Decreto 34/2026, de 18 de mayo, por el que se regula el Comité de Supervisión Ética, Normativa y de Innovación en Inteligencia Artificial de Asturias (Comité SENDIA).

Tiene por objeto regular el Comité de Supervisión Ética, Normativa y de Innovación en Inteligencia Artificial de Asturias (en adelante, Comité SENDIA), como órgano colegiado de asesoramiento, propuesta, apoyo técnico y seguimiento en materia de inteligencia artificial (IA).

7.3. Contexto estratégico y legal del área de servicios sociales

La legislación sobre servicios sociales en España se articula en ámbitos europeo, estatal y autonómico. A continuación, se presentan los principales instrumentos relevantes para la II Estrategia de Transformación Digital del Sistema Asturiano de Servicios Sociales (SASS).

7.3.1. Ámbito europeo

1.1. Pilar Europeo de Derechos Sociales

Es el marco político central de la UE en materia social. Recoge 20 principios sobre igualdad de oportunidades, inclusión, acceso a servicios esenciales, atención a infancia, mayores y personas con discapacidad.

El Plan de Acción del Pilar (2021) fija objetivos para 2030 (reducción de pobreza, mejora de inclusión), donde la tecnología se considera un facilitador clave.

1.2. Fondo Social Europeo Plus (FSE+)

Es el instrumento principal de inversión social de la UE (142.700 M€ para 2021-2027).

Incluye el programa EaSI, que financia análisis, estudios, datos e indicadores para políticas basadas en evidencia. Esto refuerza la necesidad de un sistema de información sólido, línea estratégica prioritaria del SASS.

1.3. Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR) y el PRTR

El MRR financia reformas y proyectos tras la COVID-19, ejecutados en España mediante el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR), cuyos ejes incluyen la Transformación Digital.

La I Estrategia de Transformación Digital del SASS se apoyó ampliamente en este mecanismo, y hasta diciembre de 2026 aún podrán ejecutarse algunas acciones vinculadas al PRTR.

7.3.2. Ámbito estatal

2.1. Principales normas con impacto en el sistema de servicios sociales

Aunque no se detalla todo el marco estatal, destacan:

- Constitución Española: artículos 39, 41, 49 y 50 sobre protección social; el art. 148.1.20ª atribuye a las CCAA la competencia en asistencia social.
- Ley 7/1985 Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia.
- Convenios estatales de intercambio de datos (SIESS y SISAD), relevantes para interoperabilidad.

7.3.3. Ámbito autonómico (Principado de Asturias)

La Consejería de Derechos Sociales y Bienestar desarrolla diversas estrategias y proyectos con componentes digitales. Entre las normas más relevantes:

3.1. Normativa asturiana relevante

- Ley 1/2003, de 24 de febrero, de Servicios Sociales.
- Ley 3/2019, de 15 de marzo, sobre acción concertada con entidades de iniciativa social sin ánimo de lucro para la prestación de servicios de carácter social.
- Decreto 74/2022, de 2 de diciembre, por el que se aprueba el Catálogo de Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales.
- Decreto 108/2005, de 27 de octubre, por el que se aprueba el Mapa Asturiano de Servicios Sociales.
- Decreto 144/2010, de 24 de noviembre, por el que se establecen los precios públicos correspondientes a determinados servicios sociales especializados.
- Decreto 49/2001, de 26 de abril, por el que se regula la organización y funcionamiento de los Servicios Sociales de la Administración del Principado de Asturias.

3.2. Estrategias autonómicas relacionadas

- Estrategia Asturiana para la Promoción de Derechos y Erradicación de la Violencia contra la Infancia y la Adolescencia (2024-2030). Alineada con la Ley estatal de protección a la infancia y la Estrategia nacional. Incluye medidas tecnológicas relevantes para prevención, detección y coordinación interinstitucional, que deberán integrarse en la II Estrategia del SASS.
- Estrategia de Accesibilidad Universal del Principado de Asturias 2025-2030 publicada en Julio de 2025, persigue el desarrollo de acciones destinadas a la creación de entornos, bienes, servicios y productos accesibles para todas las personas. La Estrategia supone la hoja de ruta del Gobierno asturiano

para los próximos cinco años entorno a la accesibilidad y se ha realizado de manera colaborativa y transversal.

- Agenda Asturiana de discapacidad 2024-2030 para la atención integral de las personas con discapacidad 2024-2030 constituye la hoja de ruta de los próximos seis años entorno las políticas sociales de atención a la discapacidad en Asturias. Una hoja de ruta elaborada de manera colaborativa y transversal, y en donde han participado 160 profesionales, tanto a los actores implicados, ciudadanía y entidades del tercer sector, la empresa privada y las administraciones públicas.
- Estrategia de Soledad no Deseada del Principado de Asturias 2025-2030. Persigue el impulso de actuaciones orientadas a prevenir, detectar y abordar la soledad no deseada a lo largo del ciclo vital, promoviendo el bienestar emocional, la inclusión social y el fortalecimiento de las redes comunitarias. La Estrategia constituye la hoja de ruta del Gobierno del Principado para los próximos años en esta materia prioritaria de política social y ha sido elaborada desde un enfoque colaborativo y transversal, implicando a distintos ámbitos de la Administración, al tercer sector y a la comunidad.
- Estrategia CuidAs para la transformación del modelo de cuidados de larga duración para personas adultas. Es una propuesta de compromiso con la mejora y con una progresiva transformación del actual paradigma del cuidado. Un giro que pretende poner en el centro a las personas, en plural, es decir, a los principales protagonistas en el cuidado: personas usuarias, familiares y profesionales.
- Catálogo de Prestaciones del sistema público de servicios sociales aprobado por decreto el Consejo de Gobierno del Principado de Asturias en 2022 que regula el catálogo de prestaciones del sistema público de servicios sociales, un texto que recoge las prestaciones contenidas en las leyes autonómicas sobre salario social básico, promoción de la autonomía personal y atención a personas en situación de dependencia y garantía de derechos y prestaciones vitales.

8. Estado actual de la Transformación Digital del SASS

8.1. Acciones y proyectos realizados en el contexto de la Transformación Digital del SASS

Este epígrafe no tiene por objeto realizar una memoria exhaustiva de los proyectos incluidos en la I Estrategia de Transformación Digital de los Servicios Sociales de Asturias, sino exponer de forma sintética las principales actuaciones desarrolladas entre 2022 y 2025. Muchas de estas acciones constituyen la base sobre la que se apoya la II Estrategia de Transformación Digital, asegurando la continuidad y consolidación del proceso iniciado.

8.1.1. Sistemas de información del Sistema Asturiano de Servicios Sociales (SASS)

Durante el periodo 2022-2025 se han desarrollado e implantado distintos módulos y aplicaciones del sistema de información del SASS, en el marco de proyectos financiados con fondos europeos y con financiación propia del Principado de Asturias. Estos sistemas siguen evolucionando en la actualidad y configuran un ecosistema integrado de información.

A continuación, se recoge un resumen de los principales sistemas y módulos actualmente en funcionamiento o en desarrollo.

Plataforma tecnológica HSUE (Historia Social Única Electrónica)

La Historia Social Única Electrónica del SASS se articula como una plataforma tecnológica integrada que agrupa los siguientes módulos principales:

Módulos nucleares

- SIGDEAS: Sistema de Información y Gestión de la Dependencia en Asturias.
- SIGMAS: Sistema de Información y Gestión Municipal de Servicios Sociales de Asturias, que sustituye al antiguo SIUSS.

Otros módulos integrados en la HSUE

- SOFI: Sistema integral de gestión de infancia y familias (evolución de Protmen y Cetmen).
- SUAIT / AGU: Sistema de gestión de las Unidades de Atención Infantil Temprana.
- SIGCASA: Sistema de Información para la gestión de los Centros de Cuidados de Larga Duración del Sistema Asturiano de Servicios Sociales (centros de día, centros residenciales, centros de apoyo a la integración y viviendas tuteladas).
- GECESO: Aplicación web para la gestión de centros sociales gestionados por la Dirección General de Autonomía Personal y Mayores y el ERA.

8.1.2. Proyecto ARAMO: Historia Social Única Electrónica y equipamiento tecnológico

El proyecto ARAMO fue aprobado mediante Convenio de Colaboración entre el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 y el Principado de Asturias, con fecha 29 de noviembre de 2021, para la ejecución de proyectos financiados con fondos del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

El proyecto se encuadra en el Objetivo 325 y cuenta con una dotación económica total de 6.270.000 euros.

2.1 Ejes del proyecto ARAMO

El proyecto se estructura en dos grandes ejes:

- Eje 1: Desarrollo de aplicaciones vinculadas a la Historia Social Única Electrónica y sistemas de soporte del SASS.
- Eje 2: Renovación y dotación de equipamiento tecnológico para impulsar la transformación digital del sistema.

2.2 Principales resultados

Entre las actuaciones más relevantes destaca el desarrollo de la primera Historia Social Única Electrónica de Asturias, que integra inicialmente dos módulos clave:

- SIGMAS, para la gestión municipal de los servicios sociales.
- SIGDEAS, para la gestión de la atención a la dependencia.

La HSUE está concebida como un ecosistema en crecimiento, en el que progresivamente se irán integrando otros módulos funcionales.

2.3 Actuaciones desarrolladas (2022-2025)

Plataforma tecnológica HSUE (servicios sociales municipales y dependencia)

Desarrollo de la HSUE como plataforma electrónica para la gestión integral del expediente social de la persona usuaria, incluyendo datos, valoraciones, prestaciones y evolución de la atención social, tanto a nivel municipal como autonómico.

Módulo UAIT / AGU

Solución informática para la digitalización de las Unidades de Atención Infantil Temprana, concebida como módulo vertical integrado en la HSUE.

SOFI: Sistema integral de gestión de infancia y familias

Desarrollo del sistema de información que da soporte a la Dirección General de Infancia y Familias y que alimenta la HSUE con información relevante para la intervención con menores atendidos por el sistema de protección.

Adquisición de equipamiento tecnológico

Evaluación de necesidades y ejecución de una compra masiva de equipamiento tecnológico para servicios sociales autonómicos y municipales.

Biblioteca virtual del SASS

Puesta en marcha de una biblioteca virtual para el Centro de Documentación de Servicios Sociales de Asturias (CDSSA), con el objetivo de digitalizar el servicio, mejorar el acceso a la información y reforzar la calidad del sistema.

Diagnóstico de competencias digitales

Análisis de necesidades formativas en competencias digitales del personal de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar y del organismo autónomo ERA.

Pilotaje de formación en competencias digitales

Diseño y pilotaje de itinerarios formativos, mediante asistencia técnica especializada, orientados a identificar metodologías eficaces para la digitalización del sistema.

Equipamiento tecnológico para FASAD

Transferencia de fondos a la Fundación Asturiana de Atención y Protección a Personas con Discapacidades y/o Dependencias (FASAD) para la adquisición de equipamiento tecnológico.

8.1.3. Proyecto TEXU: Ecosistemas de innovación social para la adaptación al cambio social

El proyecto TEXU fue aprobado mediante el mismo Convenio de Colaboración de 29 de noviembre de 2021, con financiación del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia.

El proyecto se encuadra en el Objetivo 325 y cuenta con una dotación económica total de 7.050.000 euros.

3.1 Líneas estratégicas

El proyecto TEXU se articula en torno a tres líneas fundamentales:

Línea 1. Cátedra de Innovación Social: los Retos Sociales del Bienestar.

Línea 2. Laboratorio para el Centro de Competencia en la Economía del Cuidado de Larga Duración y el Envejecimiento Activo (CECOEC).

Línea 3. Asturias Living Labs de Innovación Social (AL2IS).

3.2 Ámbitos temáticos de trabajo

Las investigaciones y pilotajes desarrollados en el marco de AL2IS se centran principalmente en:

- Autonomía y cuidados: vida independiente, nuevos envejecimientos, envejecimiento activo y saludable, soledad no deseada, cuidados, retos sociosanitarios y atención infantil temprana.
- Activación social: economía social, inclusión activa, inserción social y laboral, cohesión social, nuevas fórmulas de convivencia y apoyo mutuo.
- Infancia y familias: participación social, cultura democrática, adaptación a la sociedad digital y parentalidad positiva apoyada en tecnología.

Asimismo, se realizan estudios y análisis orientados a un uso más eficiente y sostenible de los recursos públicos en servicios sociales.

3.3 Principales actuaciones (2022-2025)

- Subvenciones AL2IS – Convocatoria 2023

- Publicación de bases, resolución de concesión y evaluación final de proyectos de innovación social.
- Subvenciones AL2IS – Convocatoria 2025
- Nueva convocatoria de ayudas para el desarrollo de laboratorios de innovación social.
- Convenio con la Universidad de Oviedo
- Puesta en marcha de la Cátedra de Innovación Social (2022-2025).
- Convenios con las Cámaras de Comercio de Oviedo, Gijón y Avilés
- Desarrollo del laboratorio para el Centro de Competencia en Economía del Cuidado y Envejecimiento Activo (2022-2024 y 2025).
- Convenio con ASATA
- Proyecto piloto de innovación social de alto impacto en el ámbito de la activación social y la economía social (2022-2025).
- Convenio con Fundación Educativa Padre Ossó – Clínica INYPEMA
- INYPEMA Living Lab, orientado a la mejora de la atención infantil temprana y la prevención de la dependencia (2023-2024).
- Convenio con Plena Inclusión Asturias
- Pilotaje del proyecto “Mi Casa: una vida en comunidad”, adaptado a la realidad asturiana (2024-2025).
- Convenio con Fundación Ópera de Oviedo
- Proyecto “Érase una vez la lírica”, para la promoción del envejecimiento activo y la prevención de la soledad no deseada (2025).
- Subvención a la Mesa del Tercer Sector
- Estudio sobre la situación del Tercer Sector de Acción Social en Asturias (2025).
- Subvención a Fundación Vinjoy
- Proyecto “Visión Vinjoy”, iniciativa multidimensional de intervención socioeducativa avanzada (2025).
- Convenio con FASAD
- Living Lab de innovación social y tecnológica para la activación social de personas con discapacidad (2023-2024).

8.2. Estudio de necesidades en competencias digitales en el ámbito de servicios sociales.

En el contexto actual, la adquisición de conocimientos técnicos y teóricos resulta insuficiente para garantizar un desempeño profesional adecuado. La creciente complejidad de los entornos laborales exige, además, el desarrollo de competencias transversales, especialmente aquellas vinculadas a la adaptación autónoma y flexible al cambio. Estas competencias son clave para afrontar las transformaciones sociales y organizativas del siglo XXI, lo que hace imprescindible una gestión del cambio eficaz dentro de las instituciones públicas.

Del mismo modo que el sector privado ha debido transformar sus modelos de negocio y su relación con la clientela, la Administración pública debe avanzar en el fortalecimiento de las competencias digitales de su personal y en la actualización de sus modelos de formación y aprendizaje. En este proceso, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, marcó un hito al establecer de forma explícita la relevancia de la administración electrónica en la relación con la ciudadanía.

Para diseñar procesos de formación y de gestión del cambio eficaces resulta imprescindible partir de un diagnóstico riguroso de la situación de partida, que permita una planificación realista y ajustada a las necesidades reales del personal. Este enfoque adquiere una especial relevancia en el ámbito de los servicios sociales, dada la sensibilidad de la información que se gestiona y el impacto directo de la digitalización en la atención a la ciudadanía.

En este marco, y como parte de la I Estrategia de Transformación Digital del Sistema Asturiano de Servicios Sociales (2021-2024), la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar impulsó en 2023 un estudio dirigido al personal de la propia Consejería y del organismo autónomo ERA. El objetivo fue analizar las necesidades formativas en competencias digitales, identificando tanto las competencias existentes como las áreas de mejora.

Entre los principales resultados, destaca que una parte mayoritaria del personal está familiarizada con el concepto de transformación digital, aunque presenta un conocimiento limitado sobre sus aplicaciones prácticas. El grado de conocimiento de la Estrategia de Transformación Digital es reducido, mientras que el Proyecto de Historia Social Única Electrónica es percibido como un avance relevante por aproximadamente la mitad de la plantilla. En cuanto a los recursos materiales, los puestos de trabajo cuentan mayoritariamente con equipamiento básico, si bien se detecta una demanda creciente de dispositivos especializados.

En el ámbito formativo, el estudio evidencia una actitud muy favorable hacia el cambio y el aprendizaje, aunque también una percepción generalizada de

insuficiencia y escasa adecuación de la formación recibida. Asimismo, se constata una alta concienciación en materia de protección de datos.

En conjunto, el estudio ha servido como base para orientar acciones formativas y de gestión del cambio, cuyas conclusiones se han incorporado a la segunda Estrategia de Transformación Digital, reforzando el compromiso institucional con la modernización y mejora continua de los servicios sociales.

8.3. DAFO

Tras el análisis de la situación de los sistemas de información del Sistema Asturiano de Servicios Sociales (SASS), del contexto normativo vigente, así como de las necesidades formativas y tecnológicas de los y las profesionales, se ha elaborado un análisis DAFO. Este análisis identifica las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que deben considerarse en la Estrategia de Digitalización de los Servicios Sociales del Principado de Asturias.

8.3.1. Análisis DAFO

Debilidades

- Fragmentación histórica de los sistemas de información, derivada del crecimiento progresivo del Sistema Público de Servicios Sociales y de la incorporación sucesiva de soluciones tecnológicas en distintos momentos y ámbitos competenciales.
- Limitaciones de interoperabilidad, especialmente en el intercambio de información con otras administraciones y sistemas externos, asociadas a la diversidad de marcos normativos, técnicos y competenciales, actualmente en proceso de mejora mediante iniciativas de integración y estandarización.
- Complejidad administrativa inherente a un sistema garantista y altamente regulado, que puede generar dificultades de comprensión y acceso para parte de la ciudadanía, particularmente en contextos de vulnerabilidad, lo que refuerza la necesidad de avanzar en simplificación y acompañamiento.
- Necesidad de reforzar la capacidad de adaptación tecnológica ante cambios normativos frecuentes, especialmente cuando estos se producen con plazos de implantación reducidos y con alto impacto en los sistemas de gestión de prestaciones.
- Modelo de gobernanza digital en fase de consolidación, caracterizado por la coexistencia de múltiples iniciativas y actores, que requiere seguir avanzando hacia una visión más integrada, una priorización compartida y sistemas de seguimiento y evaluación homogéneos.

- Tensiones en la estabilidad de los equipos profesionales, vinculadas a factores estructurales como la rotación, el envejecimiento de las plantillas, la competencia por perfiles tecnológicos y los límites del marco de empleo público, que hacen necesario reforzar las estrategias de planificación y retención del talento.

Amenazas

- Envejecimiento demográfico sostenido y aumento de la cronicidad, que conlleva un crecimiento continuado de la demanda de atención y mayores exigencias de coordinación, personalización y capacidad del sistema.
- Elevada complejidad del ecosistema de servicios sociales, resultado de la participación de múltiples niveles administrativos, entidades colaboradoras y agentes del tercer sector, que incrementa las necesidades de coordinación y alineación tecnológica.
- Persistencia de la brecha digital en parte de la población destinataria, especialmente en sus dimensiones de competencias, acceso y confianza, lo que puede limitar el aprovechamiento pleno de los procesos de digitalización si no se acompaña de medidas específicas de inclusión y apoyo.
- Asimetrías en el desarrollo de la infraestructura tecnológica de los servicios sociales en comparación con otros sistemas públicos consolidados, como el sanitario o educativo, condicionadas por desigualdades históricas de inversión y madurez digital.
- Contexto de incertidumbre económica y presupuestaria, que puede afectar a la sostenibilidad temporal de determinadas inversiones y a la capacidad de planificación a medio y largo plazo.
- Riesgos éticos, jurídicos y reputacionales asociados al uso de tecnologías avanzadas, como la inteligencia artificial, especialmente en ámbitos sensibles de intervención social, que requieren marcos robustos de control, transparencia y supervisión.
- Condicionantes derivados del reparto competencial entre distintos niveles de la Administración, que pueden ralentizar procesos de innovación tecnológica y de intercambio de datos si no se abordan desde enfoques cooperativos.
- Desigualdades territoriales en conectividad y acceso digital, particularmente en zonas rurales o dispersas, que suponen un reto adicional para la equidad en el acceso a los servicios.

Fortalezas

- Alto grado de compromiso institucional con la transformación digital.

- Avances significativos en la consolidación del sistema de información HSUE.
- Marco normativo existente y en proceso de desarrollo.
- Incorporación del modelo de Atención Integral Centrada en la Persona (Modelo Cuidas).
- Apoyo del Comité de Ética en Intervención Social al proceso de digitalización.
- Alineación con la Delegación de Protección de Datos del Principado de Asturias en el marco de la II Estrategia de Transformación Digital del SASS.
- Buenas prácticas en inclusión sociodigital, como el proyecto CONECT-AS.
- Disminución de las resistencias al cambio cultural derivadas de la implantación de sistemas tecnológicos.
- Implicación, compromiso y buen hacer de los equipos profesionales del sistema.

Oportunidades

- Innovación digital orientada a la mejora del bienestar social.
- Cambio en las preferencias de la población hacia soluciones de atención domiciliaria frente a modelos residenciales.
- Impulso a la formación continua y a la gestión del cambio organizacional.
- Avances en Big Data, ciencia de datos, inteligencia artificial y automatización robótica de procesos (RPA), con potencial para mejorar la eficiencia en la gestión de prestaciones sociales.
- Colaboración con la Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial.
- Mayor interconexión del Sistema Público de Servicios Sociales gracias al avance de la digitalización.
- Desarrollo de proyectos piloto y laboratorios de innovación con potencial de escalado.
- Alineación con políticas de innovación social vinculadas a la transformación digital.

9. Líneas y medidas

Sistema de Identificación de Medidas

Para cada medida se establece un identificador que facilita su localización y su vinculación con la Línea Estratégica correspondiente.

La nomenclatura es:

L N° M n°

L: Línea estratégica

N°: Número de la línea estratégica

M: Medida

n°: Número de la medida

Ejemplo:

L1M1 = Medida 1 de la Línea Estratégica 1.

01

LÍNEA ESTRATÉGICA 1

Marco de Gobernanza de la Transformación Digital



Principado de
Asturias

Consejería de
Derechos Sociales
y Bienestar



socialasturias

9.1. Línea Estratégica 1 (L1). Marco de Gobernanza de la Transformación Digital

La Línea Estratégica 1 constituye la base para una implementación eficaz de la II Estrategia de Transformación Digital del Sistema Asturiano de Servicios Sociales (SASS).

Una gobernanza sólida asegura:

- Alineación de esfuerzos.
- Uso eficiente y coordinado de los recursos.
- Procesos sostenibles, equitativos y eficaces.

A continuación, se detallan las medidas que conforman la Línea 1.

9.1.1. L1M01 · Creación de una Unidad Técnica de Transformación Digital

Descripción

Creación de una unidad técnica u oficina de transformación digital con las siguientes funciones:

- Coordinar la Estrategia de Transformación Digital del SASS dentro de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar, garantizando seguridad, estandarización e integración tecnológica en colaboración con la Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial.
- Actuar como interlocución centralizada entre la Consejería y la Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial.
- Hacer seguimiento del mantenimiento y evolutivos de la Historia Social Única Electrónica (HSUE) junto con Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial.

Responsable

- Dirección General de Innovación y Cambio Social

Colaboradores

- Secretaría General Técnica de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar
- Dirección General de Gestión de Derechos Sociales
- Dirección General de Promoción de la Autonomía Personal y Mayores

- Dirección General de Infancia y Familias
- Organismo Autónomo Establecimientos Residenciales para Ancianos (ERA)
- Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial

Indicador de seguimiento

- Unidad creada (sí/no)

9.1.2. L1M02 · Comité de Dirección para el Seguimiento de la Estrategia

Descripción

Constitución de un Comité de Dirección entre la Dirección General de Innovación y Cambio Social y la Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial para coordinar el alto volumen de medidas compartidas y garantizar un seguimiento periódico.

Responsables

- Dirección General de Innovación y Cambio Social
- Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial

Colaboradores

- Secretaría General Técnica de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar
- Dirección General de Gestión de Derechos Sociales
- Dirección General de Promoción de la Autonomía Personal y Mayores
- Dirección General de Infancia y Familias
- Organismo Autónomo Establecimientos Residenciales para Ancianos (ERA)

Indicadores de seguimiento

- Comité creado (sí/no)
- Elaboración de reglamento interno (sí/no)
- Informe de evaluación intermedio y final (sí/no)

9.1.3. L1M03 · Desarrollo Normativo Estratégico

Descripción

Avanzar en la elaboración, revisión y actualización del marco normativo que habilita la transformación digital del SASS.

Responsable

- Dirección General de Innovación y Cambio Social

Colaboradores

- Secretaría General Técnica de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar
- Dirección General de Gestión de Derechos Sociales
- Dirección General de Promoción de la Autonomía Personal y Mayores
- Dirección General de Infancia y Familias
- Organismo Autónomo Establecimientos Residenciales para Ancianos (ERA)
- Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial

Indicador de seguimiento

- Aprobación del Decreto de Historia Social Única Electrónica (sí/no)

9.1.4. L1M04 · Plan de Protección de Datos del SASS

Descripción

Elaborar el Plan de Protección de Datos del SASS, incluyendo protocolos vinculados a la HSUE y alineados con la normativa vigente.

Responsables

- Delegada de Protección de Datos del Principado de Asturias
- Secretaría General Técnica de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar

Colaboradores

- Dirección General de Gestión de Derechos Sociales
- Dirección General de Promoción de la Autonomía Personal y Mayores
- Dirección General de Infancia y Familias
- Organismo Autónomo Establecimientos Residenciales para Ancianos (ERA)
- Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial

Indicadores de seguimiento

- Grupo de trabajo constituido (sí/no)
- Plan de protección de datos del SASS elaborado (sí/no)

- Dos protocolos específicos sobre protección de datos relacionados con HSUE finalizados (sí/no)

02

LÍNEA ESTRATÉGICA 2

Sistema de Información del SASS



Principado de
Asturias

Consejería de
Derechos Sociales
y Bienestar



socialasturias

9.2. Línea Estratégica 2 (L2). Sistema de Información del SASS

La implantación y consolidación de un sistema electrónico de información social en el Sistema Asturiano de Servicios Sociales (SASS), materializado en la Historia Social Única Electrónica (HSUE) durante los años 2023–2025, constituye un elemento clave para avanzar hacia un modelo más eficiente, equitativo y centrado en la persona dentro del cuarto pilar del Estado del Bienestar.

La HSUE permite disponer de una visión completa, actualizada y unificada de la trayectoria social de cada persona: necesidades, recursos, intervenciones y resultados. Esta visión integral —una auténtica “visión 360º”— facilita la atención centrada en la persona, reduce duplicidades y fortalece la coordinación profesional e interadministrativa.

En esta segunda estrategia se plantean dos retos principales:

- Evitar retrocesos y consolidar los sistemas implantados (HSUE y otros aplicativos). La inversión realizada en desarrollo tecnológico y formación debe traducirse en un sistema estable, actualizado, interoperable y con un mantenimiento adecuado, que se convierta en un referente regional en el ámbito social.
- Adaptar el sistema para incorporar nuevas funcionalidades y tecnologías emergentes. Un sistema consolidado debe evolucionar e integrar capacidades avanzadas, como inteligencia artificial o análisis predictivo, que permitan mejorar la toma de decisiones y anticipar necesidades sociales.

La Historia Social Única Electrónica no es únicamente una herramienta tecnológica: constituye una infraestructura ética, profesional y garantista, orientada a reforzar derechos, mejorar la atención y transformar los servicios sociales en Asturias. A continuación, se detallan las medidas que conforman la Línea 2.

9.2.1. L2M05 – Mantenimiento y evolución de la Historia Social Única Electrónica

Descripción

La Historia Social Única Electrónica integra diversos módulos verticales que permiten la gestión integral del SASS. Esta medida incluye su mantenimiento,

evolución funcional y técnica, así como la plena interoperabilidad entre módulos y con otros sistemas de información.

Responsable

- Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial

Colaboradores

- Secretaría General Técnica de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar
- Dirección General de Innovación y Cambio Social
- Dirección General de Gestión de Derechos Sociales
- Dirección General de Promoción de la Autonomía Personal y Mayores
- Dirección General de Infancia y Familias
- Organismo Autónomo Establecimientos Residenciales para Ancianos (ERA)

Indicadores de seguimiento

- Existencia de contratos de mantenimiento (sí/no)
- Evolución y/o mantenimiento de módulos verticales (sí/no)
- Porcentaje de interoperabilidad efectiva entre módulos (al menos 50%)
- Interoperabilidad prevista con otros sistemas (sí/no)

9.2.2. L2M06 – Mantenimiento y evolución de otros sistemas de información del SASS

Descripción

Además de los módulos de HSUE, se contempla la evolución y mantenimiento de otros sistemas que ya operan en el SASS, entre ellos:

- Aplicación de gestión del Salario Social Básico
- Sistema de prestaciones no contributivas

- Sistema de familias numerosas

Asimismo, se prevé la integración con la Tarjeta Social Digital, que centraliza las prestaciones económicas de las administraciones estatal, autonómica y local (pensiones, subsidios, ayudas familiares, IMV y rentas de integración).

Responsable

- Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial

Colaboradores

- Dirección General de Innovación y Cambio Social
- Dirección General de Gestión de Derechos Sociales
- Dirección General de Promoción de la Autonomía Personal y Mayores
- Dirección General de Infancia y Familias
- Organismo Autónomo Establecimientos Residenciales para Ancianos (ERA)

Indicadores de seguimiento

- Evolución y/o mantenimiento de aplicaciones (sí/no)
- Interoperabilidad prevista con otros sistemas (sí/no)

9.2.3. L2M07 – Interoperabilidad con otros sistemas

Descripción

Además de los desarrollos de la HSUE, se promoverá la interoperabilidad con otros sistemas de protección social de la Administración, especialmente en los ámbitos de salud y empleo, con el fin de mejorar la coordinación y la atención integral.

Responsable

- Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial

Colaboradores

- Dirección General de Innovación y Cambio Social
- Dirección General de Gestión de Derechos Sociales
- Dirección General de Promoción de la Autonomía Personal y Mayores
- Dirección General de Infancia y Familias
- Organismo Autónomo Establecimientos Residenciales para Ancianos (ERA)
- Consejería de Educación
- Consejería de Salud
- Viceconsejería de Justicia
- Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias

Indicadores de seguimiento

- Número de sistemas interoperables conectados a la HSUE (al menos uno)
- Definición de funcionalidades clave (sí/no)
- Porcentaje de funcionalidades clave que estén desplegadas (al menos 20%)
- Porcentaje de expedientes HSUE que incorporan información procedente de otros sistemas (al menos 20%)

03

LÍNEA ESTRATÉGICA 3

Datos del SASS



Principado de
Asturias

Consejería de
Derechos Sociales
y Bienestar



socialasturias

9.3. Línea Estratégica 3 (L3). Datos del SASS

La primera Estrategia de Transformación Digital del SASS incorporó una línea vinculada al dato. Esta segunda estrategia da continuidad y profundidad a ese enfoque, consolidando un marco de trabajo estable en materia de gobernanza, calidad, interoperabilidad y uso avanzado de los datos.

El uso de sistemas de gestión y análisis masivo de datos resulta esencial para almacenar y tratar grandes volúmenes de información, con el fin de mejorar la planificación, la eficacia y la eficiencia de los servicios sociales del SASS.

Para avanzar hacia modelos predictivos y otras aplicaciones de inteligencia artificial, es imprescindible disponer de datos de calidad, gestionados bajo un modelo sólido de gobernanza del dato que garantice coherencia, seguridad, privacidad y utilidad.

Esta Estrategia se alinea con la Estrategia Europea para los Datos (Comisión Europea, 2020) y trabaja en la adopción de estándares, buenas prácticas, criterios arquitectónicos, taxonomías comunes y marcos de compartición y explotación federada de datos. A continuación, se detallan las medidas que conforman la Línea 3.

9.3.1. L3M08 - Modelo de Datos Único

Descripción

Diseño de un modelo de datos unificado en la Consejería, como estructura común para representar, almacenar y gestionar los datos de forma coherente.

Componentes

- Normalización: información construida con estándares homogéneos.
- Interoperabilidad: sistemas basados en un modelo común para comunicación fluida.
- Centralización semántica: definiciones y taxonomías compartidas para la estandarización del dato.

Responsable

- Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial

Colaboradores

- Secretaría General Técnica de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar

- Dirección General de Innovación y Cambio Social
- Dirección General de Gestión de Derechos Sociales
- Dirección General de Promoción de la Autonomía Personal y Mayores
- Dirección General de Infancia y Familias
- Organismo Autónomo Establecimientos Residenciales para Ancianos (ERA)
- Consejería de Salud

Indicador de seguimiento

- Estandarización semántica creada (sí/no)
- Estandarización semántica implementada para interoperar con datos sanitarios (sí/no)

9.3.2. L3M09 - Crear el Espacio de Datos Social

Descripción

Desarrollo de una infraestructura digital compartida que permita intercambiar, acceder y reutilizar datos de forma segura y eficiente.

Será un ecosistema unificado de bases de datos relacionales y no relacionales que optimice la gestión de la información.

Objetivos

- Mejorar la toma de decisiones.
- Facilitar la gobernanza del dato.
- Incrementar la eficiencia operativa.
- Impulsar la innovación y el desarrollo de soluciones basadas en IA.

Responsable

- Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial

Colaboradores

- Secretaría General Técnica de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar
- Dirección General de Innovación y Cambio Social
- Dirección General de Gestión de Derechos Sociales
- Dirección General de Promoción de la Autonomía Personal y Mayores

- Dirección General de Infancia y Familias
- Organismo Autónomo Establecimientos Residenciales para Ancianos (ERA)

Indicador de seguimiento

- Creación de grupo de trabajo entre la Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial y la Dirección General de Innovación y Cambio Social para casos de uso (sí/no)

9.3.3. L3M10 - Proyecto Piloto de Lista de Espera Inteligente

Descripción

Desarrollo de un sistema que consolide la demanda pendiente del SASS y aplique un modelo de priorización inteligente, basado en protocolos, cartera de servicios y contexto de la persona usuaria.

Responsable

- Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial

Colaboradores

- Dirección General de Innovación y Cambio Social
- Dirección General de Gestión de Derechos Sociales
- Dirección General de Promoción de la Autonomía Personal y Mayores
- Dirección General de Infancia y Familias
- Organismo Autónomo Establecimientos Residenciales para Ancianos (ERA)

Indicadores de seguimiento

- Análisis de al menos un proceso (sí/no)
- Pilotaje de al menos un caso (sí/no)

9.3.4. L3M11 - Analítica de Datos Social

Descripción

Fomento del uso progresivo de analítica de datos en el SASS, empezando por analítica descriptiva y avanzando hacia modelos predictivos y prescriptivos.

El despliegue será gradual y coherente con el avance de la gobernanza del dato y el Espacio de Datos Social.

Responsable

- Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial

Colaborador

- Dirección General de Innovación y Cambio Social

Indicador de seguimiento

- Definir procesos prioritarios y medir analítica descriptiva básica (sí/no)
- Incorporar modelos predictivos en al menos 2 ámbitos (sí/no)

9.3.5. L3M12 - Desarrollo del Cuadro de Mando Integral

Descripción

Creación de una herramienta estratégica para monitorizar, evaluar y mejorar las prestaciones y servicios del SASS, integrando información de todos los sistemas clave de la Consejería.

Responsable

- Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial

Colaboradores

- Secretaría General Técnica de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar
- Dirección General de Innovación y Cambio Social
- Dirección General de Gestión de Derechos Sociales
- Dirección General de Promoción de la Autonomía Personal y Mayores
- Dirección General de Infancia y Familias
- Organismo Autónomo Establecimientos Residenciales para Ancianos (ERA)

Indicador de seguimiento

- Número de servicios monitorizados (al menos cinco)

9.3.6. L3M13 - Rediseño de la generación de datos del Observatorio Asturiano de Servicios Sociales (OBSERVASS)

Descripción

Actualización del modelo estadístico del OBSERVASS utilizando los datos estructurados en los sistemas del SASS.

Incluye ampliación de variables y automatización de procesos de extracción y carga.

Responsable

- Dirección General de Innovación y Cambio Social

Colaboradores

- Secretaría General Técnica de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar
- Dirección General de Gestión de Derechos Sociales
- Dirección General de Promoción de la Autonomía Personal y Mayores
- Dirección General de Infancia y Familias
- Organismo Autónomo Establecimientos Residenciales para Ancianos (ERA)
- Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial

Indicador de seguimiento

- Nuevas variables propuestas/revisadas (al menos tres)

04

LÍNEA ESTRATÉGICA 4

Cultura de Gestión del Cambio



Principado de
Asturias

Consejería de
Derechos Sociales
y Bienestar



socialasturias

9.4. Línea Estratégica 4 (L4). Cultura de Gestión del Cambio

La digitalización no consiste únicamente en incorporar nuevas herramientas tecnológicas. El verdadero avance ocurre cuando las personas las comprenden, las adoptan y las integran en su forma de trabajar.

La Gestión del Cambio es un enfoque metodológico que facilita la adaptación organizativa ante transformaciones digitales y de procesos. Su finalidad es acompañar a profesionales y ciudadanía, reduciendo resistencias, promoviendo la aceptación y garantizando que los cambios generen resultados tangibles. Ignorar estas resistencias provoca bloqueos, desmotivación y rechazo, gestionarlas de forma adecuada transforma la incertidumbre en compromiso.

En esta segunda Estrategia de Transformación Digital del SASS, la Gestión del Cambio se aborda de forma global y no fragmentada, articulándose principalmente en dos pilares:

- Formación y acompañamiento (empleados públicos y ciudadanía).
- Comunicación clara, continua y empática, que reduzca incertidumbres y alinee expectativas.

A continuación, se detallan las medidas que conforman la Línea 4.

9.4.1. L4M14 – Identificación y evaluación continua de necesidades de capacitación digital

Descripción

Actualización del estudio de necesidades formativas realizado en la primera estrategia, con el fin de identificar las capacidades digitales requeridas por profesionales y ciudadanía en el periodo 2026–2030.

Responsable

- Dirección General de Innovación y Cambio Social

Colaboradores

- Secretaría General Técnica de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar
- Dirección General de Gestión de Derechos Sociales
- Dirección General de Promoción de la Autonomía Personal y Mayores
- Dirección General de Infancia y Familias

- Organismo Autónomo Establecimientos Residenciales para Ancianos (ERA)

Indicador de seguimiento

- Estudios de necesidades realizados (sí/no)

9.4.2. L4M15 – Formación y capacitación de profesionales del SASS

Descripción

Garantizar la formación continua en competencias digitales para los profesionales del SASS. La programación se basará en los resultados del estudio de necesidades de la medida anterior.

Responsables

- Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial
- Dirección General de Innovación y Cambio Social

Colaboradores

- Secretaría General Técnica de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar
- Dirección General de Gestión de Derechos Sociales
- Dirección General de Promoción de la Autonomía Personal y Mayores
- Dirección General de Infancia y Familias
- Organismo Autónomo Establecimientos Residenciales para Ancianos (ERA)
- IAAP (Instituto Asturiano de Administración Pública “Adolfo Posada”)

Indicador de seguimiento

- Acciones formativas anuales en competencias digitales (al menos cuatro)

9.4.3. L4M16 – Desarrollo del modelo de acompañamiento digital (SECADI)

Descripción

Consolidación del servicio SECADI, reforzado mediante:

- Acompañamiento en HSUE
- Ampliación de materiales formativos

- Nuevas acciones de Gestión del Cambio: acompañamiento en la plataforma SITE (Sistema Integral de Tramitación Electrónica del Principado de Asturias) y herramientas relacionado con la IA, como agentes IA y Cova (Coordinador Virtual de Asistentes)

Responsable

- Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial

Colaboradores

- Dirección General de Innovación y Cambio Social
- Dirección General de Gestión de Derechos Sociales
- Dirección General de Promoción de la Autonomía Personal y Mayores
- Dirección General de Infancia y Familias
- Organismo Autónomo Establecimientos Residenciales para Ancianos (ERA)

Indicadores de seguimiento

- Número anual de capacitaciones (al menos diez)
- Número de vídeos y otros materiales producidos (al menos dos)

9.4.4. L4M17 – Agente IA para la acogida de nuevos profesionales y soporte interno

Descripción

Desarrollo de un agente conversacional basado en IA para:

- Personalizar la acogida y orientación de nuevos/as profesionales.
- Reducir tareas administrativas del personal de recursos humanos.
- Mejorar la experiencia del empleado.

En una segunda fase se desarrollará ese agente conversacional para apoyar la gestión de conocimiento del personal de la Administración.

Responsable

- Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial

Colaboradores

- Secretaría General Técnica de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar

- Dirección General de Innovación y Cambio Social
- Dirección General de Gestión de Derechos Sociales
- Dirección General de Promoción de la Autonomía Personal y Mayores
- Dirección General de Infancia y Familias
- Organismo Autónomo Establecimientos Residenciales para Ancianos (ERA)

Indicadores de seguimiento

- Pilotaje realizado (sí/no)
- Implantación realizada (sí/no)

9.4.5. L4M18 – Agente IA para redacción automática de pliegos administrativos

Descripción

Desarrollo de una herramienta de IA para generar pliegos técnicos y administrativos, con ventajas como:

- Ahorro de tiempo
- Reducción de errores
- Mejora de seguridad jurídica
- Mayor claridad para proveedores

Responsable

- Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial

Colaboradores

- Secretaría General Técnica de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar
- Dirección General de Innovación y Cambio Social
- Dirección General de Gestión de Derechos Sociales
- Dirección General de Promoción de la Autonomía Personal y Mayores
- Dirección General de Infancia y Familias
- Organismo Autónomo Establecimientos Residenciales para Ancianos (ERA)

Indicadores de seguimiento

- Implantación en 2027 (sí/no)
- Pliegos generados anualmente por IA (al menos dos)

9.4.6. L4M19 – Espacios ECOs (Espacios Colaborativos SocialAsturias)

Descripción

Creación y fomento de entornos híbridos (digitales y presenciales) para la colaboración entre profesionales, entidades, ciudadanía y administración. Estos espacios se orientarán a impulsar la transformación digital del Sistema Asturiano de Servicios Sociales mediante talleres, laboratorios de innovación, comunidades de práctica y dinámicas de co-creación. Los ECOs permitirán identificar necesidades, compartir soluciones tecnológicas, generar propuestas de mejora y fomentar el uso de herramientas digitales en el ámbito social.

Responsable

- Dirección General de Innovación y Cambio Social

Colaboradores

- Secretaría General Técnica de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar
- Dirección General de Gestión de Derechos Sociales
- Dirección General de Promoción de la Autonomía Personal y Mayores
- Dirección General de Infancia y Familias
- Organismo Autónomo Establecimientos Residenciales para Ancianos (ERA)
- Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial

Indicadores de seguimiento

- ECOS anuales realizados/fomentados (al menos tres)
- Nivel de satisfacción (al menos el 80% positiva o muy positiva)

05

LÍNEA ESTRATÉGICA 5

Atención a la Ciudadanía y Administración Digital



Principado de
Asturias

Consejería de
Derechos Sociales
y Bienestar



socialasturias

9.5. Línea Estratégica 5 (L5). Atención a la ciudadanía y administración digital

En esta línea estratégica se pretende poner en valor los beneficios que aporta la tecnología tanto a la ciudadanía usuaria del Sistema Asturiano de Servicios Sociales (SASS) como a las y los profesionales de la Administración. Entre las ventajas más relevantes destacan:

- Automatización de procesos: solicitudes, renovaciones o pagos pueden gestionarse sin intervención manual, reduciendo tiempos y errores.
- Disminución de la carga administrativa: el personal público puede centrarse en tareas de mayor valor añadido.
- Ahorro económico: menos papel, menos desplazamientos y menor necesidad de recursos físicos.
- Mayor eficiencia y reducción de costes.
- Servicios disponibles 24/7: acceso desde cualquier lugar y en cualquier momento.
- Inclusión digital: interfaces accesibles y multicanal (web, móvil, kioscos), que facilitan el acceso a personas mayores, con discapacidad o residentes en zonas rurales.
- Lenguaje claro y personalizado: la tecnología permite adaptar la comunicación a diferentes perfiles ciudadanos.

La ejecución de esta línea requiere una colaboración continua entre la Dirección General de Innovación y Cambio Social y la Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial, generando una innovación social tecnológica sostenida. Entre los posibles casos de uso destacan la incorporación de inteligencia artificial (IA), blockchain, asistentes virtuales y otras tecnologías aplicadas a ámbitos como la dependencia o la orientación en trámites sociales. A continuación, se detallan las medidas que conforman la Línea 5.

9.5.1. L5M20 – Integración del Visor Ciudadano de la HSUE en miPrincipado

Descripción

miPrincipado es la plataforma digital unificada que centraliza los servicios públicos del Principado de Asturias. Facilita la realización de trámites y consultas administrativas, reduce desplazamientos y elimina progresivamente la documentación en papel.

La integración de la Historia Social Única Electrónica (HSUE) permitirá que cualquier persona acceda, de forma segura y desde cualquier dispositivo, a su información social. El visor ciudadano incluirá datos como:

- Ayudas y prestaciones recibidas.
- Recursos asignados y su evolución.

Esta integración mejora la experiencia de la ciudadanía y favorece la coordinación entre servicios sociales, sanitarios, educativos y laborales, reforzando la transparencia y el empoderamiento ciudadano.

Responsable

- Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial

Colaboradores

- Dirección General de Innovación y Cambio Social
- Dirección General de Gestión de Derechos Sociales
- Dirección General de Promoción de la Autonomía Personal y Mayores
- Dirección General de Infancia y Familias
- Organismo Autónomo Establecimientos Residenciales para Ancianos (ERA)

Indicadores de seguimiento

- Implantación (sí/no)

9.5.2. L5M21 – Itinerarios de inclusión sociodigital

Descripción

Diseño y ampliación de itinerarios de inclusión sociodigital para reducir brechas digitales que dificultan el acceso a derechos y prestaciones. Esta medida amplía el proyecto Conect-AS, extendiéndolo más allá de personas perceptoras de IMV o SSB hacia nuevos colectivos en situación de vulnerabilidad.

Responsables

- Dirección General de Innovación y Cambio Social
- Dirección General de Gestión de Derechos Sociales

Colaboradores

- Dirección General de Promoción de la Autonomía Personal y Mayores

- Dirección General de Infancia y Familias
- Organismo Autónomo Establecimientos Residenciales para Ancianos (ERA)

Indicador de seguimiento

- Itinerarios sociodigitales diseñados e implementados: mínimo uno adaptado a distintos perfiles de vulnerabilidad.

9.5.3. L5M22 – Hiperautomatización (IDP / RPA)

Descripción

La medida incluye dos sublíneas:

1. Procesamiento Inteligente de Documentos (IDP)

Plataforma basada en IA (LLM, ML, NLP y OCR) para automatizar la captura, clasificación, extracción, verificación e integración de información documental. Objetivo principal: Agilizar la gestión de prestaciones y subvenciones, verificando documentación, extrayendo datos y generando información preparada para carga en aplicaciones corporativas.

2. Automatización Robótica de Procesos (RPA)

Tecnología que automatiza tareas repetitivas basadas en reglas. Puede abrir correos, mover archivos, rellenar formularios, actualizar bases de datos, etc.

Ejemplo en servicios sociales: automatizar el cobro de prestaciones (como pensiones no contributivas).

Responsable

- Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial

Colaboradores

- Secretaría General Técnica de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar
- Dirección General de Innovación y Cambio Social
- Dirección General de Gestión de Derechos Sociales
- Dirección General de Promoción de la Autonomía Personal y Mayores
- Dirección General de Infancia y Familias
- Organismo Autónomo Establecimientos Residenciales para Ancianos (ERA)

Indicadores de seguimiento

- Casos de uso IDP anuales en la Consejería (al menos dos)
- Casos de uso RPA anuales (al menos uno)

9.5.4. L4M23 – Mejora y mantenimiento de infraestructuras tecnológicas

Descripción

Tras la primera estrategia esta segunda fase se centra en:

- Mantenimiento de equipos existentes.
- Evaluación de nuevas necesidades y dotaciones.
- Consolidación y ampliación de la teleasistencia avanzada y otros dispositivos de domótica inteligente.

Responsables

- Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial
- Dirección General de Innovación y Cambio Social

Colaboradores

- Secretaría General Técnica de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar
- Dirección General de Gestión de Derechos Sociales
- Dirección General de Promoción de la Autonomía Personal y Mayores
- Dirección General de Infancia y Familias
- Organismo Autónomo Establecimientos Residenciales para Ancianos (ERA)

Indicadores de seguimiento

- Mantenimiento/mejora de equipos e infraestructuras tecnológicas (sí/no)
- Informe anual de uso y necesidades territoriales en teleasistencia (sí/no)

9.5.5. L5M24 – Recomendador / Simulador de prestaciones

Descripción

Herramienta que permite conocer las ayudas y prestaciones a las que puede acceder una persona, introduciendo sus datos personales y económicos.

Responsables

- Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial
- Dirección General de Innovación y Cambio Social

Colaboradores

- Dirección General de Gestión de Derechos Sociales
- Dirección General de Promoción de la Autonomía Personal y Mayores
- Dirección General de Infancia y Familias
- Organismo Autónomo Establecimientos Residenciales para Ancianos (ERA)

Indicador de seguimiento

- Implantación de recomendador/simulador (al menos una prestación)

9.5.6. L5M25 – Herramienta de valoración de vulnerabilidad / exclusión social

Descripción

Diseño de un instrumento estandarizado para valorar el riesgo de exclusión social en toda Asturias, basado en información contenida en la HSUE y el expediente social: ámbitos económico, laboral, residencial, convivencial, personal, de salud y social.

Permitirá:

- Priorizar intervenciones.
- Elaborar planes de intervención social conforme a normativa.
- Aplicar políticas preventivas basadas en datos.

Responsables

- Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial
- Dirección General de Innovación y Cambio Social

Colaboradores

- Dirección General de Gestión de Derechos Sociales
- Dirección General de Promoción de la Autonomía Personal y Mayores
- Dirección General de Infancia y Familias

- Organismo Autónomo Establecimientos Residenciales para Ancianos (ERA)

Indicadores de seguimiento

- Diseño de la herramienta (sí/no)
- Parametrización e integración en HSUE (sí/no)
- Proyecto piloto (sí/no)

9.5.7. L5M26 – Herramienta de agente conversacional (IA) – Caso de uso Dependencia

Descripción

Creación de un agente conversacional basado en IA para mejorar la atención al ciudadano en los trámites relacionados con la dependencia y apoyar a profesionales.

Responsables

- Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial
- Dirección General de Innovación y Cambio Social
- Dirección General de Gestión de Derechos Sociales

Colaboradores

- Dirección General de Promoción de la Autonomía Personal y Mayores
- Dirección General de Infancia y Familias
- Organismo Autónomo Establecimientos Residenciales para Ancianos (ERA)

Indicadores de seguimiento

- Diseño del caso de uso (sí/no)
- Desarrollo del agente (sí/no)
- Proyecto piloto (sí/no)
- Implantación (sí/no)

9.5.8. L5M27 – Optimización de la web socialasturias.asturias.es

Descripción

Rediseño de socialasturias.asturias.es en el marco de la nueva identidad digital del Principado. La medida abarca:

- Revisión de arquitectura web.
- Mejora de usabilidad, accesibilidad e integración con servicios digitales.
- Actualización de contenidos con criterios de lenguaje claro y Gobierno Fácil (OVAU).

Responsable

- Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial
- Dirección General de Innovación y Cambio Social

Colaboradores

- Dirección General de Gestión de Derechos Sociales
- Dirección General de Promoción de la Autonomía Personal y Mayores
- Dirección General de Infancia y Familias
- Organismo Autónomo Establecimientos Residenciales para Ancianos (ERA)

Indicadores de seguimiento

- Nueva arquitectura web definida y validada (sí/no)
- Contenidos clave revisados con criterios OVAU (sí/no)

9.5.9. L5M28 – COVA (Coordinador Virtual de Agentes)

Descripción

El objeto del proyecto es el servicio de análisis, diseño, desarrollo e implantación de un sistema de coordinación virtual de agentes (COVA) aplicados a la asistencia intergeneracional para la Administración del Principado de Asturias que permita una administración proactiva y eficiente, abarcando tanto los procesos como las personas y la tecnología necesaria para un adecuado uso, seguridad y manejo de la misma.

El proyecto COVA mejorará la proactividad de la administración y permitirá un acceso universal a la misma con foco en las personas más vulnerables.

Durante la ejecución de COVA se realizarán pilotos basados en cinco casos de uso (CU):

- CU01: Bono Social Térmico (BST)
- CU02: Soledad no deseada (SND)
- CU03: Acompañamiento en Situación de Dependencia
- CU04: Mentoría de Profesionales
- CU05: Procesos de Innovación y mejora continua

Responsable

- Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial

Colaboradores

- Dirección General de Innovación y Cambio Social
- Dirección General de Gestión de Derechos Sociales
- Dirección General de Promoción de la Autonomía Personal y Mayores
- Dirección General de Infancia y Familias
- Organismo Autónomo Establecimientos Residenciales para Ancianos (ERA)

Indicadores de seguimiento

- Diseño del caso de uso (sí/no)
- Desarrollo (sí/no)
- Proyecto piloto (sí/no)
- Implantación (sí/no)

06

LÍNEA ESTRATÉGICA 6

Promoción de Innovación y Proyectos Tecnológico-Sociales



Principado de
Asturias

Consejería de
Derechos Sociales
y Bienestar



socialasturias

9.6. Línea Estratégica 6 (L6). Promoción de innovación y proyectos tecnológicos- sociales

La I Estrategia ya incorporaba un eje orientado a promover proyectos tecnológicos. La II Estrategia refuerza esta línea y añade nuevas actuaciones, consolidando el compromiso del Principado de Asturias con un ecosistema de innovación social con base tecnológica.

Durante los últimos cuatro años (2022–2026), la Dirección General de Innovación y Cambio Social ha impulsado diversas iniciativas que han contribuido a la creación de este ecosistema, entre ellas:

- Diseño e implantación de un procedimiento interno que favorece proyectos de investigación e innovación en la Consejería de Derechos Sociales.
- Laboratorio para la creación del Centro de Competencia para la Economía del Cuidado de Larga Duración y el Envejecimiento Activo.
- Proyecto piloto de innovación social de alto impacto vinculado a la economía social, orientado a la experimentación y a la investigación aplicada.
- INYPEMA Living Lab de Innovación Social.
- Subvenciones para proyectos piloto de innovación social en el Principado de Asturias (MRR) (2023 y 2025).

El reto de esta II Estrategia consiste en consolidar las acciones ya iniciadas, reforzar las alianzas existentes y generar nuevos proyectos que sigan ampliando el ecosistema asturiano de innovación social con base tecnológica. A continuación, se detallan las medidas que conforman la Línea 6.

9.6.1. L6M29 – Consolidación de los Laboratorios de Innovación Social Digital (ALIS)

Descripción

Fortalecimiento y continuidad de los ALIS, creados inicialmente mediante subvenciones del PRTR – NextGenerationEU.

Los ALIS son espacios de:

- Generación de ideas.
- Experimentación colectiva.
- Desarrollo de soluciones innovadoras para transformar el SASS.

La medida busca garantizar su sostenibilidad y ampliar su impacto mediante comunidades intersectoriales consolidadas.

Responsable

- Dirección General de Innovación y Cambio Social

Colaboradores

- Dirección General de Gestión de Derechos Sociales
- Dirección General de Promoción de la Autonomía Personal y Mayores
- Dirección General de Infancia y Familias
- Organismo Autónomo Establecimientos Residenciales para Ancianos (ERA)

Indicador de seguimiento

- Desarrollo de actuaciones innovadoras (al menos 10)

9.6.2. L6M30 – Transferencia de casos de éxito en transformación digital

Descripción

Posicionar a la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar como miembro activo en redes nacionales e internacionales para fomentar la innovación abierta y facilitar la transferencia bidireccional de conocimiento en tecnología social. Se busca, además, que Asturias sea referente compartiendo buenas prácticas.

Responsable

- Dirección General de Innovación y Cambio Social

Colaboradores

- Dirección General de Gestión de Derechos Sociales
- Dirección General de Promoción de la Autonomía Personal y Mayores
- Dirección General de Infancia y Familias
- Organismo Autónomo Establecimientos Residenciales para Ancianos (ERA)

Indicadores de seguimiento

- Comunicaciones anuales en seminarios, congresos o convocatorias de premios (al menos dos)
- Participación en redes de innovación social y tecnológica (al menos tres)

10. Gobernanza: Mapa de agentes, seguimiento y evaluación

10.1. Mapa de agentes y gobernanza

La transformación digital de los servicios sociales en una comunidad autónoma es un proceso complejo que implica a múltiples actores: consejerías, direcciones generales, entidades del Tercer Sector, profesionales del ámbito social y tecnológico, y ciudadanía. En este contexto, disponer de un modelo de gobernanza sólido y bien definido es imprescindible para asegurar el éxito de la estrategia.

Una gobernanza adecuada permite:

- Definir roles y responsabilidades. Cada agente debe conocer con claridad su papel, las expectativas de su participación y la relación de su contribución con la del resto. Esto evita duplicidades, solapamientos o vacíos de responsabilidad.
- Facilitar la coordinación y la toma de decisiones. Una estructura de gobernanza bien diseñada articula mecanismos eficaces de coordinación interinstitucional y decisiones compartidas, avanzando de manera coherente con los objetivos estratégicos.
- Garantizar la transparencia y la rendición de cuentas. La claridad en procedimientos y responsabilidades favorece la trazabilidad de las actuaciones y la evaluación de su impacto, generando confianza interna y externa.
- Impulsar la participación y la colaboración. La gobernanza debe ser inclusiva e incorporar la voz de todos los agentes relevantes, especialmente de quienes representan a las personas usuarias de los servicios sociales.
- Gestionar riesgos y adaptarse al cambio. Un modelo flexible y ágil permite anticipar riesgos y adaptarse a cambios tecnológicos, normativos o sociales.

10.1.1. Órgano impulsor: Dirección General de Innovación y Cambio Social

La Dirección General de Innovación y Cambio Social ejerce funciones esenciales para la planificación, coordinación y seguimiento de la transformación digital, conforme al Decreto 97/2025, de 15 de julio, que modifica el Decreto 89/2023.

Entre sus funciones destacadas (Art. 8) se encuentran:

- Planificación y coordinación de la innovación social y del Sistema de Información de Servicios Sociales.
- Gestión del conocimiento en el ámbito de los servicios sociales del Principado de Asturias.
- Coordinación con otros sistemas, diseño de procesos administrativos y gestión de proyectos europeos de carácter social.
- Planificación de la formación y fomento de la investigación en servicios sociales.
- Transformación digital dentro de la Consejería, incluyendo la planificación, control y evaluación del uso de nuevas tecnologías.
- Gestión y coordinación de los sistemas de información de la Consejería.
- Gestión del Observatorio Asturiano de Servicios Sociales (OBSERVASS) y del Centro de Documentación de Servicios Sociales de Asturias (CDSSA), incluyendo explotación de datos y elaboración de estudios basados en evidencia.

Estas competencias legitiman a la Dirección General de Innovación y Cambio Social para liderar la II Estrategia de Transformación Digital del Sistema Asturiano de Servicios Sociales y coordinar los sistemas de información de toda la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar.

10.1.2. Actor clave interadministrativo: Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial

La Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial, dependiente de la Consejería de Presidencia, desempeña un papel fundamental en la estrategia según el Decreto 24/2024 (modificación del Decreto 73/2023). Sus funciones clave incluyen:

- Desarrollo, implantación y mantenimiento de los sistemas de información corporativos y específicos de la Administración del Principado de Asturias.
- Dirección y coordinación de políticas de seguridad en materia de sistemas de información.
- Normalización, gestión y explotación de datos para fomentar la economía del dato.
- Gestión de la zona de acceso restringido principal y sus responsables asociados.

10.1.3. Órganos de gobernanza, seguimiento y planificación de la II Estrategia

La estrategia se impulsa desde la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar, pero debe desarrollarse en consenso con la Consejería de Presidencia, dado que gran parte de las medidas serán implementadas por la Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial.

Para garantizar una gobernanza eficaz en un modelo interadministrativo, se proponen los siguientes órganos:

4.1. Unidad Técnica de Transformación Digital (UTD)

(Órgano de nueva creación adscrito a la Dirección General de Innovación y Cambio Social)

Su creación responde a:

- La multiplicidad de sistemas de información generados en 2023–2025.
- La necesidad de mantenerlos, evolucionarlos y asegurar su interoperabilidad.
- La incorporación de nuevos agentes (entidades locales, Tercer Sector, etc.).

Funciones principales:

- Coordinar la Estrategia de Transformación Digital del SASS dentro de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar, garantizando seguridad, estandarización e integración tecnológica en colaboración con la Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial.
- Actuar como interlocución centralizada entre la Consejería y la Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial.
- Hacer seguimiento del mantenimiento y evolutivos de la Historia Social Única Electrónica (HSUE) junto con Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial.

4.2. Comité de Dirección para el Seguimiento de la Estrategia

Comité interadministrativo entre Dirección General de Innovación y Cambio Social y Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial.

Composición:

- **Presidencia:** la persona titular de la Dirección General de Innovación y Cambio Social o en quien esta delegue
- **Vicepresidencia:** la persona titular de la Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial o en quien esta delegue
- **Secretaría:** una persona perteneciente a la Dirección General de Innovación y Cambio Social
- **Vicesecretaría:** una persona perteneciente a la Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial
- **Vocales:** las personas titulares de la Dirección General de Gestión de Derechos Sociales, Dirección General de Promoción de la Autonomía Personal y Mayores, Dirección General de Infancia y Familias, Organismo Autónomo Establecimientos Residenciales para Ancianos (ERA), Delegada de Protección de Datos o en quienes estas personas deleguen.

Funciones:

- Diseñar un cuadro de mando para monitorizar la Estrategia.
- Supervisar el desarrollo diario y la evolución de los objetivos.
- Evaluar compromisos y proponer medidas correctoras.
- Analizar riesgos y desviaciones.

Se constituirá en un máximo de tres meses tras la aprobación de la Estrategia.

10.1.4. Participación y coordinación con actores implicados

Para asegurar la participación activa y la coordinación entre los agentes concernidos por la Estrategia, se articularán los siguientes espacios:

- Reuniones trimestrales del Comité de Dirección.
- Grupo de trabajo operativo, integrado por personal funcional y técnico para una coordinación más ágil y flexible.
- Actividades desarrolladas a través de los Espacios ECOS.

10.2. Evaluación

El seguimiento y la evaluación de la Estrategia se desarrollan de forma continua durante todo el período 2026-2030. Estas tareas incluyen, por un lado, la monitorización permanente del avance de las acciones (seguimiento) y, por otro, la valoración periódica de los resultados alcanzados en momentos clave: una evaluación intermedia y una evaluación final. Ambos procesos permiten conocer

el grado de cumplimiento de las medidas y el progreso de los indicadores previstos.

El sistema de evaluación se basa fundamentalmente en los indicadores de seguimiento asociados a cada medida. La actualización continua y la explotación sistemática de estos indicadores a través del cuadro de mando posibilitarán la elaboración semestral de dichas fichas. Conviene entender que el sistema de indicadores mantiene un enfoque abierto y flexible, permitiendo ajustes a lo largo de la ejecución de la Estrategia para garantizar su utilidad como herramienta de mejora continua.

Dado que la Estrategia abarca cuatro años (2026-2030), se consideran especialmente pertinentes dos evaluaciones principales:

- Evaluación intermedia (finalización prevista en diciembre de 2028): permitirá valorar los avances logrados hasta ese momento y orientar de forma adecuada la segunda mitad del período de vigencia.
- Evaluación final (finalización prevista en diciembre de 2030, con informe elaborado en el primer trimestre de 2031): permitirá conocer el grado de cumplimiento global de la Estrategia y los resultados obtenidos al cierre del ciclo. Se concibe fundamentalmente como una evaluación de resultados.

Para la evaluación intermedia, se propone clasificar cada indicador y su medida correspondiente utilizando los siguientes ítems:

Estado de la medida

- Iniciada
- Realizada
- Desestimada
- Nueva medida o modificación

Indicador y grado de cumplimiento

- Indicador aplicado según lo previsto (o actualizado, en su caso)
 - Cumplido
 - Cumplido parcialmente
 - No cumplido

11. Anexo: Resumen Líneas y medidas

Abreviaturas:

SIGLA	Responsable
DGICS	Dirección General de Innovación y Cambio Social
DGEDIA	Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial
SGT	Secretaría General Técnica CDSB
DPD	Delegada de Protección de Datos del Principado
DGGDS	Dirección General de Gestión de Derechos Sociales
DGAPM	Dirección General de Promoción de la Autonomía Personal y Mayores
DGIYF	Dirección General de Infancia y Familias
ERA	Organismo Autónomo ERA
IAAP	Instituto Asturiano de Administración Pública
SALUD	Consejería de Salud

SEPEPA	Servicio Público de Empleo del Principado
---------------	---

Línea Estratégica 1 · Gobernanza

MEDIDA	Nombre	DGICS	DGEDIA	SGT	DPD
L1M01	Unidad Técnica de Transformación Digital	X			
L1M02	Comité de Dirección de Seguimiento	X	X		
L1M03	Desarrollo normativo estratégico	X			
L1M04	Plan de Protección de Datos del SASS			X	X

Línea Estratégica 2 · Sistemas de Información

MEDIDA	Nombre	DGICS	DGEDIA
L2M05	Evolución y mantenimiento de la HSUE		X
L2M06	Otros sistemas de información del SASS		X

L2M07	Interoperabilidad con otros sistemas		X
--------------	--------------------------------------	--	----------

Línea Estratégica 3 · Datos del SASS

MEDIDA	Nombre	DGICS	DGEDIA
L3M08	Modelo de datos único		X
L3M09	Espacio de Datos Social		X
L3M10	Lista de espera inteligente		X
L3M11	Analítica de Datos Social		X
L3M12	Cuadro de Mando Integral		X
L3M13	Rediseño OBSERVASS	X	

Línea Estratégica 4 · Gestión del Cambio

MEDIDA	Nombre	DGICS	DGEDIA
L4M14	Identificación de necesidades digitales	X	

L4M15	Formación profesionales del SASS	X	X
L4M16	Modelo SECADI de acompañamiento		X
L4M17	Agente IA acogida profesionales		X
L4M18	Agente IA pliegos administrativos		X
L4M19	Espacios ECOS	X	

Línea Estratégica 5 · Ciudadanía y Administración Digital

MEDIDA	Nombre	DGICS	DGEDIA	DGGDS
L5M20	Visor ciudadano HSUE		X	
L5M21	Itinerarios inclusión sociodigital	X		X
L5M22	Hiperautomatización (IDP/RPA)		X	
L5M23	Infraestructuras tecnológicas	X	X	
L5M24	Recomendador de prestaciones	X	X	

L5M25	Valoración vulnerabilidad social	X	X	
L5M26	Asistente conversacional Dependencia	X	X	X
L5M27	Optimización SocialAsturias	X	X	
L5M28	COVA – Coordinador virtual		X	

Línea Estratégica 6 · Innovación Social Tecnológica

MEDIDA	Nombre	DGICS
L6M29	Laboratorios ALIS	X
L6M30	Transferencia de casos de éxito	X

12. Anexo: Gracias

Desde el equipo promotor de la II Estrategia de Transformación Digital del Sistema Asturiano de Servicios Sociales queremos expresar nuestro agradecimiento más sincero a todas las personas participantes en los talleres celebrados el 31 de julio de 2025 y el 11 de septiembre de 2025. Estos talleres, concebidos como espacios de participación e ideación colectiva, tuvieron dos objetivos principales:

- Recoger propuestas y reflexiones para la elaboración de la estrategia.
- Fortalecer la red entre profesionales, entidades y administraciones implicadas en los servicios sociales asturianos.

Muchas de las ideas surgidas en estas sesiones se han incorporado al diseño de la estrategia, aportando una visión diversa y propuestas valiosas para seguir mejorando el Sistema Asturiano de Servicios Sociales.

En la preparación y desarrollo de estos talleres nos acompañó un proverbio africano que refleja el espíritu del proceso:

“Si quieres ir rápido, ve solo; si quieres llegar lejos, ve acompañado.”

Gracias a las más de 70 personas que participaron de manera voluntaria y desinteresada, aportando su tiempo, experiencia y puntos de vista, enriqueciendo así un trabajo colectivo que representa la pluralidad de miradas de la sociedad asturiana.

Participantes del taller del 31 de julio de 2025

Nombre y apellidos — Consejería / Institución

Martina Fernández Rodríguez — Consejería de Derechos Sociales y Bienestar

Fernando Martínez Cuervo — Establecimientos Residenciales para personas mayores de Asturias (ERA)

Sandra Muñoz Menéndez — Consejería de Derechos Sociales y Bienestar

Pilar Agüera Boves — Consejería de Derechos Sociales y Bienestar

Carla Sánchez Caballero — Consejería de Derechos Sociales y Bienestar

Begoña Calvo Rodríguez — Consejería de Salud

Marina Santos Díaz — Consejería de Presidencia, Reto Demográfico, Igualdad y Turismo

Adriana Cifuentes González — Consejería de Presidencia, Reto Demográfico, Igualdad y Turismo

Patricia Méndez — Consejería de Derechos Sociales y Bienestar

Mónica Armayor — Consejería de Salud

Beatriz Díaz Pérez — Consejería de Derechos Sociales y Bienestar

Alberto Valdés Rodríguez — Consejería de Derechos Sociales y Bienestar

Teresa Martínez Rodríguez — Consejería de Derechos Sociales y Bienestar

Francisco de Borja García Márquez — Consejería de Presidencia, Reto Demográfico, Igualdad y Turismo

Alejandra Martínez Santos — Consejería de Derechos Sociales y Bienestar

Verónica Álvarez López — Inetum

Rocío Martín Cadenas — Consejería de Derechos Sociales y Bienestar

Lucía Huergo Estrada — Consejería de Presidencia, Reto Demográfico, Igualdad y Turismo

Rogelio Fortea Molina — Consejería de Presidencia, Reto Demográfico, Igualdad y Turismo

María Marta del Río Rodríguez — Consejería de Derechos Sociales y Bienestar

Francisco José Hidalgo López — Consejería de Presidencia, Reto Demográfico, Igualdad y Turismo

Begoña López González — SEPEPA

Javier Fernández Rodríguez — Consejería de Presidencia, Reto Demográfico, Igualdad y Turismo

Ana Veiga Taguada — Consejería de Derechos Sociales y Bienestar

Eva Martínez — Empresas proveedoras

Margarita Álvarez González — Consejería de Presidencia, Reto Demográfico, Igualdad y Turismo

Cristina Díaz Molina — Consejería de Presidencia, Reto Demográfico, Igualdad y Turismo

Ana Fernández Zapico — Consejería de Derechos Sociales y Bienestar

María Teresa González González — Consejería de Derechos Sociales y Bienestar

Luisa Crespo Diego — Consejería de Presidencia, Reto Demográfico, Igualdad y Turismo

Participantes del taller del 11 de septiembre de 2025

Nombre y apellidos — Consejería / Institución

Maxime Winberg Nodal — Consejería de Derechos Sociales y Bienestar

Ana Fernández Zapico — Consejería de Derechos Sociales y Bienestar

Almudena Cueto Sánchez — Cámara de Comercio de Oviedo

Susana María del Olmo Ablanados — Consejería de Derechos Sociales y Bienestar

Fernando García Méndez — Plataforma de Voluntariado de Asturias

Cristina Fanjul Alonso — CEEI Asturias

Esteban Angulló Tomás — Universidad de Oviedo

Carmen Fernández Álvarez — Cámara de Comercio de Avilés

Rosalinda Rocas Pascual — Colegio Oficial de la Psicología

Begoña Bastida Blázquez — ACCEM

Belén Flecha Sors — CEEI Asturias

Andrés Mayor Lorenzo — Asociación Es Retina

Cristina Arguellos Montes — COCEMFE Asturias

Víctor García Ordás — FSG / Mesa del Tercer Sector del Principado de Asturias

Elvira Menéndez Fernández — Ayuntamiento de Santo Adriano

Esther Ortigosa López — Ayuntamiento de Avilés

Mónica Díaz López — Mesa del Tercer Sector

Verónica Álvarez López — Inetum

M. Rosario Monts Armada — Ayuntamiento de Laviana

Salomé Huerdo Iglesias — Es Retina

Eva Rodríguez Zardaín — Fundación Secretariado Gitano (Oviedo)

Mónica Álvarez Díaz — Consejería de Derechos Sociales y Bienestar

María José Fernández Rodríguez — Ayuntamiento de Siero

Rosa María Méndez González — Ayuntamiento de Soto del Barco

Mariluz Rivero Díaz — EAPN-AS

Sara Rodríguez Caridad — Ayuntamiento de Avilés

María Félix de la Corte Martínez — Ayuntamiento de Avilés

Noelia Pereira Santaclara — Ayuntamiento de Morcín

Ramón Méndez-Navia Gómez — Mesa del Tercer Sector de Asturias

Eva Fernández Vázquez — Ayuntamiento de Belmonte de Miranda

M.^a Amelia del Camino Fernández-Miranda — Ayuntamiento de Siero, CMSS