



/09

NextGenEU

ESTRATEGIA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL SISTEMA ASTURIANO DE SERVICIOS SOCIALES [SASS] 2021-2024



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU

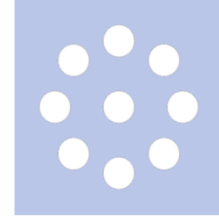


Plan de Recuperación,
Transformación y Resiliencia



GOBIERNO DEL
PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE DERECHOS
SOCIALES Y BIENESTAR



ESTRATEGIA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL SISTEMA ASTURIANO DE SERVICIOS SOCIALES [SASS] 2021-2024



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU

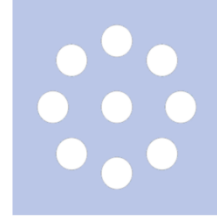


Plan de Recuperación,
Transformación y Resiliencia



Gobierno del
Principado de Asturias

CONSEJERÍA DE DERECHOS
SOCIALES Y BIENESTAR



Aprobado por Consejo de Gobierno del 4 de marzo de 2022.

Edita: Consejería de Derechos Sociales y Bienestar

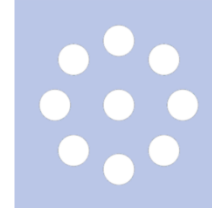
Maquetación: Dirección General de Planificación, Ordenación y
Adaptación al Cambio Social

Depósito Legal: AS 02756-2022



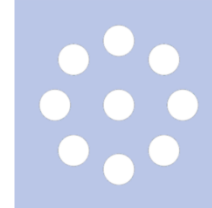
Esta obra está bajo una

[Licencia de Creative Commons Reconocimiento 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)



INDICE

1. Introducción	6
2. Diagnóstico de situación del Sistema de Información del SASS	12
2.1 El sistema de información del SASS	13
2.2 Situación actual del uso de las TIC por parte de la población asturiana	22
2.3. DAFO Sistema de Información del SASSDigitalización	24
2.4 Ámbitos de mejora	27
3. 2024: una propuesta de Sistema de Información para el SASS	30
4. Principios de la Estrategia Digital del Principado de Asturias	34
5. Misión, visión y valores de la Transformación Digital	36
5.1 Misión	37
5.2 Visión	38
5.3 Valores orientadores	38
6. Objetivos para la Digitalización del SASS	41
7. Líneas estratégicas	46
8. Mapa de agentes	57
8.1 Mapa organizativo	58
9. Evaluación y seguimiento	60
9.1 Indicadores de cumplimiento de los objetivos	62
10. Planificación	64
11. Bibliografía	67



Índice de tablas

Tabla 1. Indicadores para evaluar el cumplimiento del Objetivo 1	65
Tabla 2. Indicadores para evaluar el cumplimiento del Objetivo 2	66
Tabla 3. Indicadores para evaluar el cumplimiento del Objetivo 3	66

Índice de figuras

Figura 1. Ámbitos del Sistema de Información del SASS	15
Figura 2. Sistema de Información del SASS	21
Figura 3. Análisis DAFO de la Transformación Digital del SASS	24
Figura 4. Ejes de la Transformación Digital del SASS	44
Figura 5. Objetivos de la Digitalización del SASS	42
Figura 6. Líneas Estratégicas	47
Figura 7. Organización de las Direcciones Generales involucradas en el plan	59

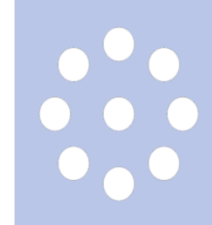


/09

NextGenEU

01/ Introducción



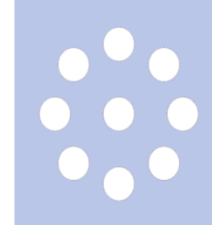


La relación digital de las Administraciones Públicas con la ciudadanía se caracteriza por ser transaccional, generalista, atomizada y no personalizada. Esto hace más difícil el acceso de la ciudadanía a las ayudas y servicios públicos de las Administraciones, volviéndose particularmente complicado para buena parte de las personas usuarias del Sistema de Servicios Sociales, como pueden ser menores en situación de riesgo o desprotección, personas mayores frágiles o dependientes, personas con discapacidad o personas en situación de exclusión social. En muchas ocasiones estos grupos presentan componentes adicionales que contribuyen a extender o consolidar la brecha digital.

La situación excepcional derivada de la pandemia causada por la COVID-19 ha acelerado el proceso de digitalización de las Administraciones Públicas, sacando a la luz las fortalezas y también las carencias tanto desde el punto de vista económico como social y territorial. El Consejo Europeo aprobó en junio de 2020 la creación del programa **Next Generation EU** para responder de forma conjunta y coordinada ante la crisis por parte de los países de la Unión Europea y contribuir a la reparación de los daños causados por la pandemia.

En el marco de la iniciativa *Next Generation EU* se crea el **Mecanismo Europeo de Recuperación y Resiliencia** (MRR) que pone a disposición de los Estados miembros transferencias directas y préstamos para realizar inversiones públicas que permitan impulsar y realizar reformas que contribuyan a la recuperación de la economía y se orienten a abordar los principales retos económicos y sociales causados por la pandemia. Para dar cumplimiento al Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021, por el que se establece el MRR, en abril de 2021 se aprobó el **Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia** de España (PRTR). El PRTR es un instrumento fundamental para el desarrollo de los fondos europeos de recuperación *Next Generation EU*, describiendo las reformas e inversiones en el período 2021 a 2023, donde se movilizarán en torno a 70.000 millones de euros de transferencias del MRR.

El PRTR tiene como objetivo definir los programas de actuación para intensificar el potencial de crecimiento, la creación de empleo y la resiliencia económica y social, así como fomentar e impulsar las transiciones ecológica y digital. Las medidas del PRTR se definen en torno a 4 ejes principales:

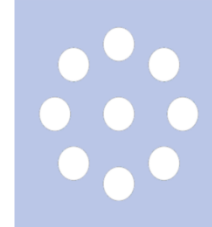


- ▶ Transición ecológica.
- ▶ Transformación digital.
- ▶ Cohesión social y territorial.
- ▶ Igualdad de género.

Estos 4 ejes de trabajo principales se desarrollan a través de 10 políticas palanca, que a su vez se integran en 30 componentes diferentes. Los principales ejes de forma e inversión se corresponden con iniciativas que buscan el cumplimiento de los objetivos planteados por la Comisión Europea en diferentes ámbitos, entre ellos la transformación digital de la Administración Pública, el impulso de la Inteligencia Artificial y las competencias digitales.

El componente del PRTR relacionado con el impulso de iniciativas de **Estrategias de Transformación Digital** como la Estrategia de Transformación Digital de los Servicios Sociales del Principado de Asturias es el [componente 22 – Plan de choque para la economía de los cuidados y refuerzo de las políticas de inclusión](#).

- ▶ El objetivo de este componente es la modernización y reforma de los servicios sociales, con especial atención al modelo de cuidados de larga duración, promoviendo la innovación y un modelo de atención centrada en la persona. Este objetivo se concreta en las siguientes actuaciones:
 - Reforzar la atención a las personas dependientes y transformar el modelo de apoyos y cuidados de larga duración, para fomentar la atención centrada en la persona y el desarrollo de servicios comunitarios y de atención domiciliaria.
 - Promover una Ley Marco de Servicios Sociales y una Ley de Diversidad Familiar.
 - Promover las nuevas tecnologías y la innovación en los Servicios Sociales: con el fin de garantizar la prestación de los servicios en todos los territorios, mejorar la calidad de la atención, contar con sistemas de información adecuados y reforzar la formación de los profesionales.
 - Reforzar los servicios de atención a la infancia.
 - Promover la accesibilidad universal en todos los ámbitos.
 - Extender los servicios de atención integral a potenciales víctimas de violencia contra las mujeres.
 - Reformar el modelo de acogida de solicitantes de asilo y protección humanitaria.

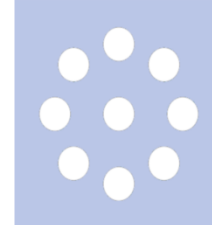


Otros componentes del PRTR cuyos objetivos y medidas están vinculados con la Estrategia que se presenta en este documento son el [componente 11 de Modernización de las Administraciones Públicas](#) y el [componente 23 de Nuevas políticas públicas para un mercado de trabajo dinámico, resiliente e inclusivo](#).

Además, en este contexto de crisis, España promueve, en la [Agenda España Digital 2025](#), el impulso de la digitalización de la Administración Pública entre los diez ejes de reforma e inversión para desarrollar una transformación digital que relance el crecimiento económico, la reducción de desigualdades, el aumento de la productividad y el aprovechamiento de todas las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías. A partir de esta Agenda, se redactó el **Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas** que busca mejorar la eficiencia y eficacia de las Administraciones Públicas, siendo más transparente y eliminando las trabas administrativas a través de la automatización de los procesos de gestión con una mayor orientación a los servicios personalizados y la experiencia de usuario. Este Plan actúa como elemento catalizador de la innovación tecnológica de España desde el ámbito público. Con todo lo anterior, se constituye un marco estratégico global para avanzar en la transformación de la Administración, estableciendo los objetivos y las iniciativas para alcanzarlos y mejorar la accesibilidad de los servicios públicos digitales a la ciudadanía y empresas, superando la brecha digital y favoreciendo la eficacia y eficiencia del personal de la administración.

Igualmente, en el plano europeo se produce un impulso a la digitalización con el **Programa Europa Digital 2021-2027**, que prevé la financiación de proyectos en áreas como la supercomputación, la inteligencia artificial, la ciberseguridad, las competencias digitales avanzadas y la generalización el uso de las tecnologías digitales en todos los sectores de la sociedad. Al tiempo que es coherente con los objetivos de la **Agenda 2030 impulsada por la Organización de Naciones Unidas** pues mejora los servicios y prestaciones de un sistema que es clave en la lucha contra la pobreza (ODS1) y la reducción de las desigualdades (ODS10), entre otros.

En el ámbito autonómico, señalar que esta Estrategia de digitalización del SASS se basa en los principales pilares y objetivos de la **Estrategia Digital del Principado de Asturias** definida por la Dirección General de Seguridad y Estrategia Digital (DGSED). Esta Estrategia presenta los siguientes pilares fundamentales en los que también se apoya Estrategia de digitalización del SASS:



- Conseguir unos servicios accesibles, proactivos y personalizados.
- Agilidad productividad y eficiencia.
- Innovación desde el diseño.
- Seguridad y confianza.
- Valor a través de los datos.

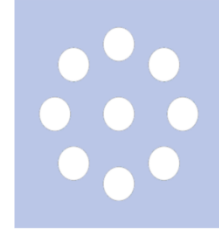
Por último, cabe señalar que la Estrategia de digitalización del SASS está alineada con el Mapa de Estrategias del Principado de Asturias, cuya visión apunta a conseguir una Asturias dinámica, sostenible, corresponsable, conectada, orgullosa de su calidad de vida, su riqueza cultural y ambiental. Una Asturias de hoy y de mañana, más verde, solidaria, digital, industrial, cohesionada, saludable, e inclusiva. Haciendo particularmente suyos algunos de los valores del Mapa de Estrategias como son:

- Impulso y explotación de las posibilidades que ofrece el mundo digital.
- Búsqueda de la excelencia y mejora continua en los servicios que prestamos.
- La formación como camino a la innovación.
- Gestión del cambios social y organizacional.

Además, la Estrategia está alineada con la normativa sobre Administración Electrónica, como son las Leyes 39/2015 y 40/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de Régimen Jurídico del Sector Público, respectivamente, así como el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos o los Reales Decretos 3/2010 y 4/2010, de 8 de enero, por los que se regula el Esquema Nacional de Seguridad y el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.

Todo esto enmarca la necesidad de llevar a cabo una **Estrategia de Digitalización del Sistema Asturiano de Servicios Sociales** (SASS).

La Estrategia de Digitalización del SASS es una hoja de ruta que establece las líneas estratégicas para el horizonte 2025. Con esta estrategia se pretende mejorar los servicios ofrecidos, la productividad, la experiencia de usuario y su calidad de vida. En paralelo, se espera que la Estrategia impulse las **políticas de coordinación** con otros sistemas de



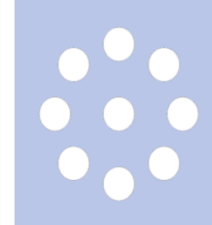
protección social como salud, educación, empleo o justicia. Unas iniciativas que se han iniciado en los últimos años y que se espera se vean reforzadas mediante la implantación de nuevas herramientas tecnológicas.

En resumen, esta Estrategia viene a articular una serie de medidas que propiciarán la transformación digital del Sistema Asturiano de Servicios Sociales poniendo el foco en el potencial de **mejora de la atención social** gracias a los procesos de **optimización** inherentes a la transformación digital.



02/ Diagnóstico de situación del Sistema de Información del SASS





Para llevar a cabo la digitalización del Sistema Asturiano de Servicios Sociales es necesario conocer su situación de partida. En este apartado se analiza el uso de las TIC por parte de la población asturiana general, así como el actual del Sistema de Información del SASS, los elementos que lo componen y los ámbitos de mejora así como una propuesta de evolución.

2.1 El Sistema de Información del SASS

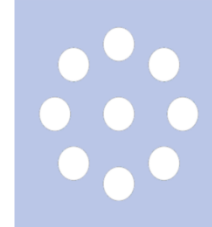
En ocasiones existe cierta confusión al referirse al concepto de Sistema de Información (SI), pensando en un primer momento en determinados componentes tecnológicos o software informático de manera aislada, cuando en realidad abarca mucho más que el aspecto meramente tecnológico. El SI está conformado también por elementos tan relevantes como el modelo de información (la definición de ámbitos, conceptos y relaciones informacionales del SASS), la organización integral de los elementos tecnológicos que lo componen, la interoperabilidad de los datos, o los mecanismos de utilización de la información para el correcto funcionamiento de los procesos.

Durante los últimos años, el Principado de Asturias y la actual Consejería de Derechos Sociales y Bienestar han ido dando pasos conforme a esta visión. En la actualidad, el SI del SASS se articula sobre un conjunto de soluciones y sistemas ofimáticos agrupados en los principales ámbitos de actividad de la organización, dando respuesta a las diferentes prestaciones del catálogo de servicios del SASS, de gestión local, autonómico o nacional.

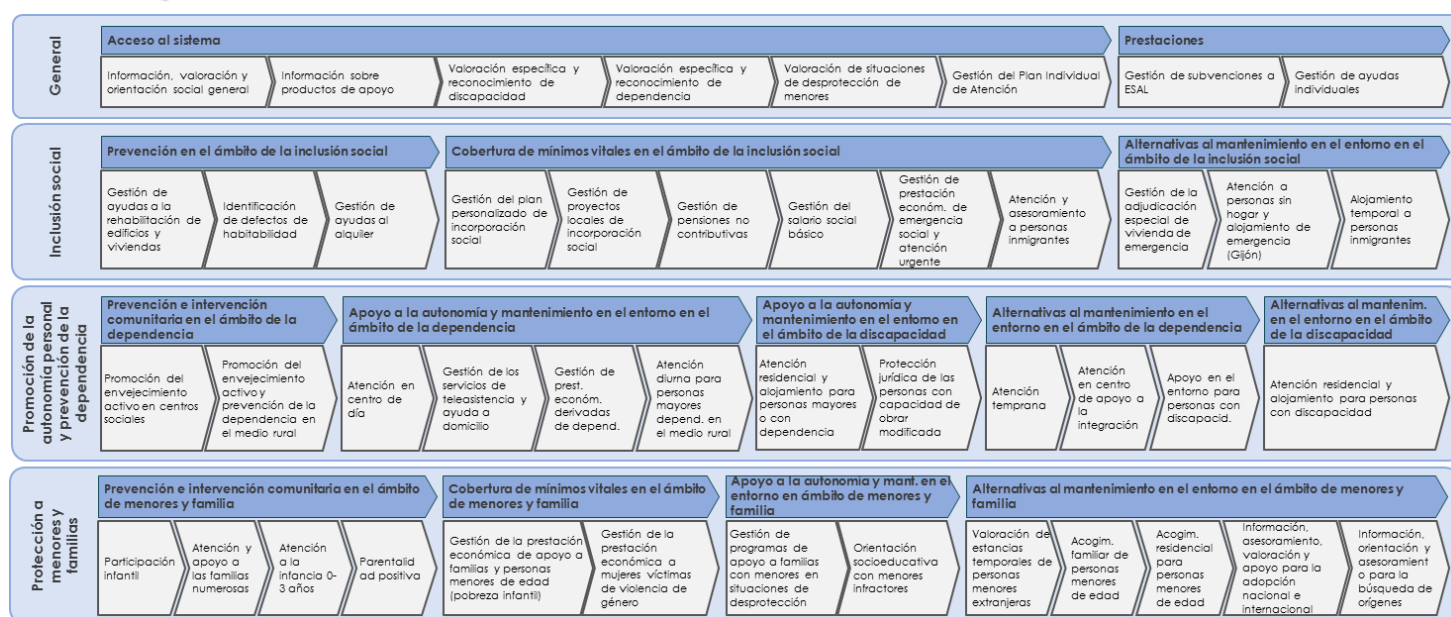
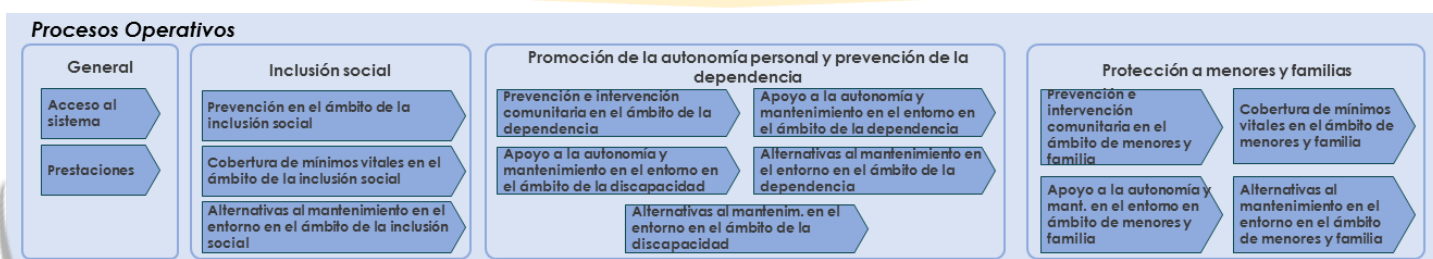
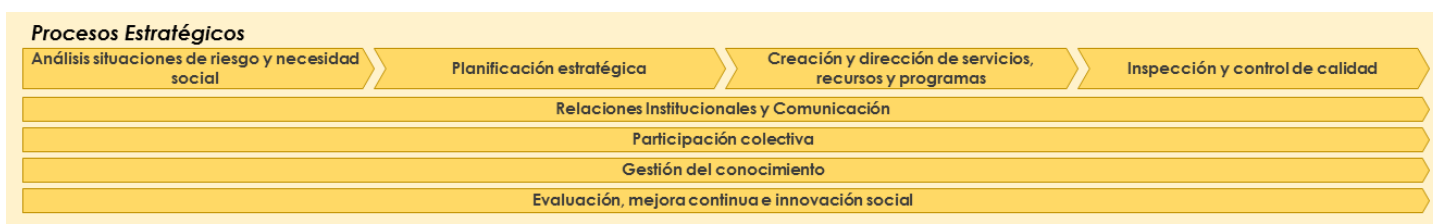
Descripción del Sistema de Información del SASS

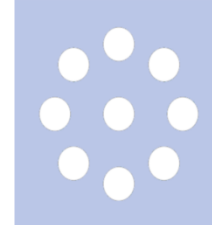
El SI del SASS está compuesto por un conjunto de componentes tecnológicos basados en numerosas soluciones / herramientas tecnológicas (más de 100 elementos) que dan soporte a toda la cadena de valor. Atendiendo a su caracterización, las soluciones del SI del SASS se clasifican en tres tipos:

- **Soluciones operacionales:** tienen como objetivo estructurar y gestionar las tareas del día a día del personal de forma que sean realizables con facilidad mediante un sistema informático digital.
- **Soluciones informacionales:** permiten obtener la información necesaria para servir de apoyo en el proceso de toma de decisiones.
- **Soluciones de intercambio de información y comunicación:** facilitan el intercambio de información y la comunicación entre profesionales y otros agentes del ecosistema.



Este conjunto de soluciones pretende garantizar el funcionamiento de los procesos estratégicos, operativos y de soporte, que abarcan todas las actividades necesarias para el funcionamiento del sistema de protección social del Principado de Asturias. Se detallan a continuación, los procesos que soporta el SI del SASS:





Partiendo de la visión global de la cadena de valor de la CDSyB y los procesos que soporta el SI del SASS, se detalla a continuación, una visión de alto nivel de la ordenación funcional del SI del SASS, agrupada en siete ámbitos. Cada uno de estos ámbitos informacionales contiene un catálogo de aplicaciones y artefactos ofimáticos, que será detallado más adelante.

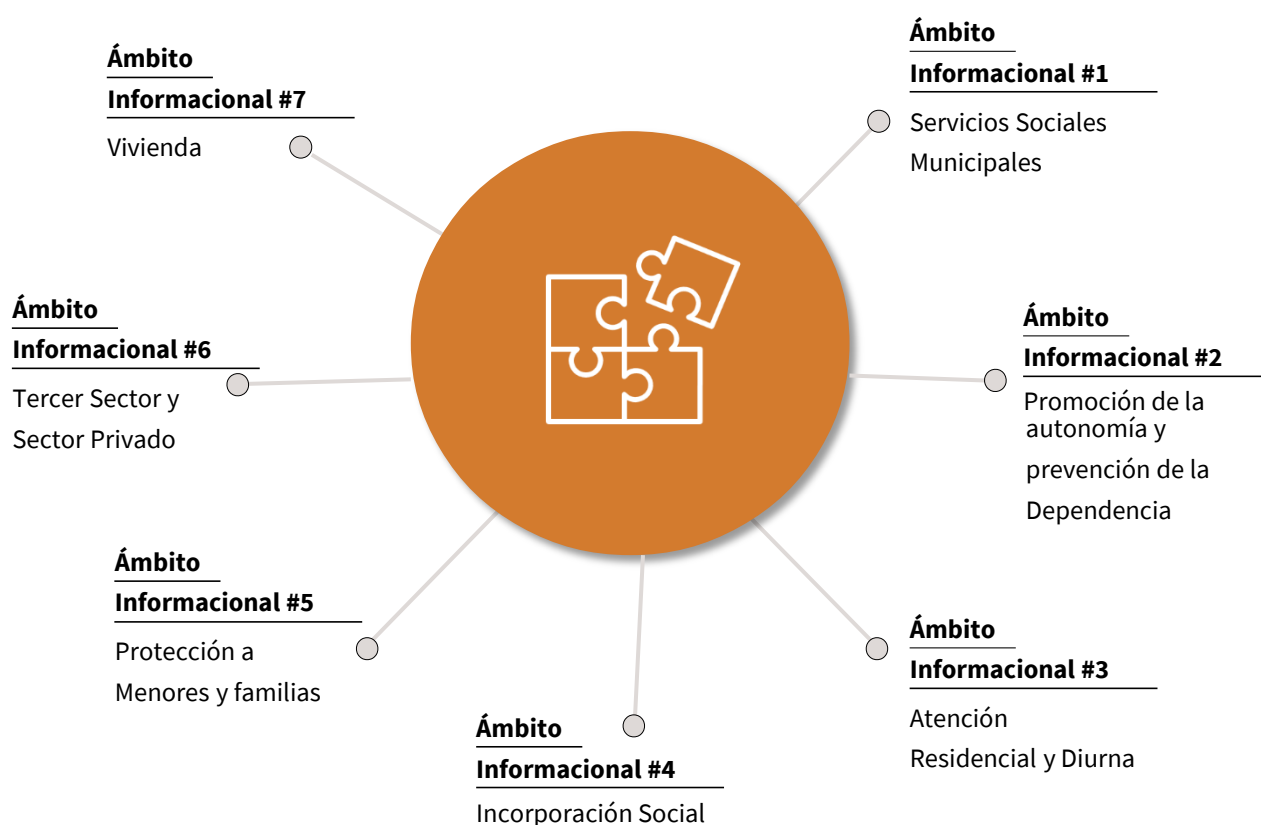
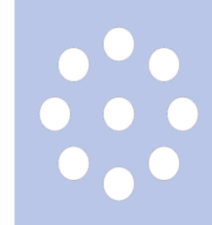


Figura 1. Ámbitos del Sistema de Información del SASS

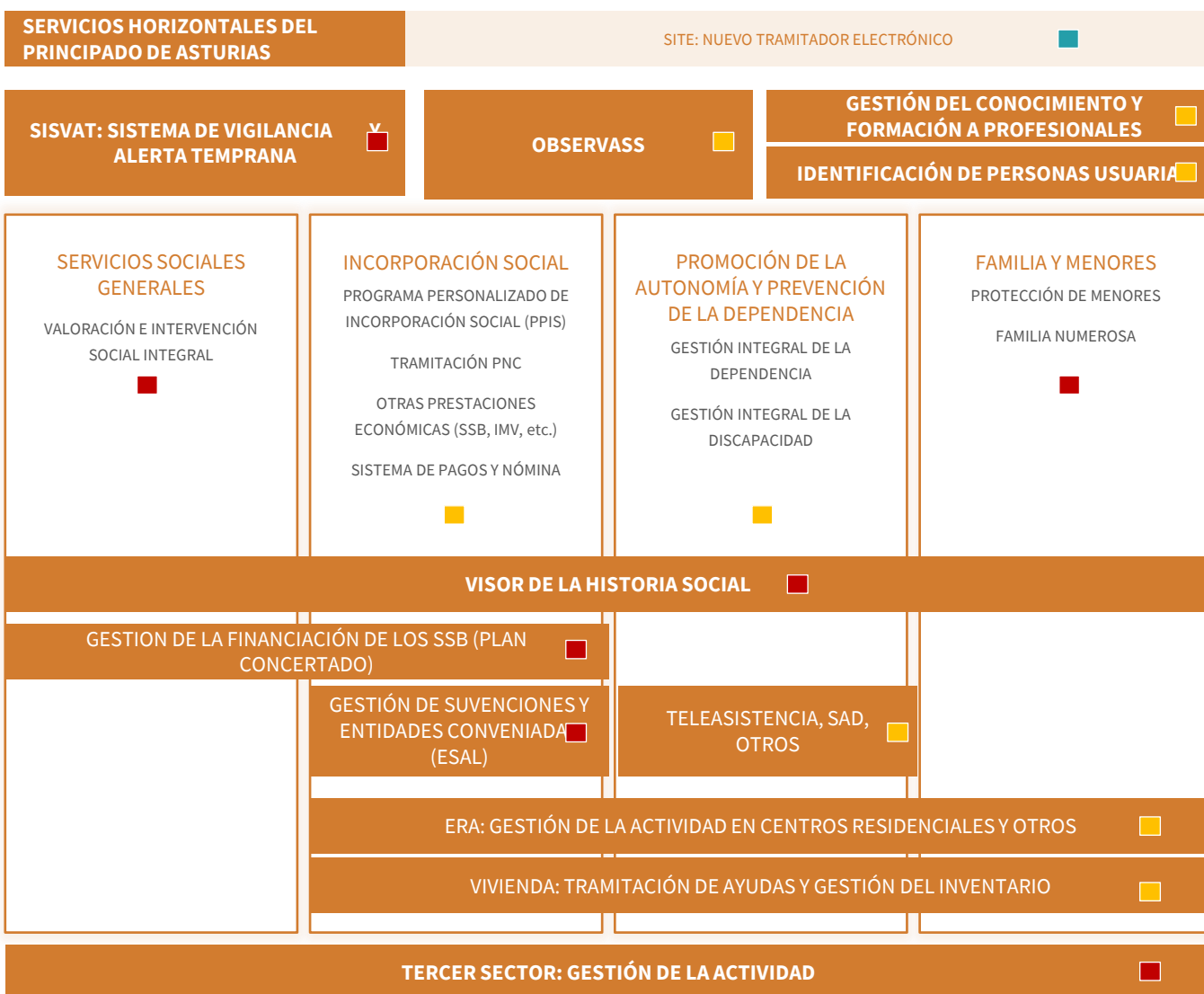
Para facilitar la comprensión del mapa de soluciones del SI del SASS se representará siguiendo el modelo de procesos que da soporte a la cadena de valor de la CDSyB detallada en apartados anteriores. Dentro de cada ámbito, se detallan las principales funcionalidades que ofrece el sistema de información del SASS.

Tal como se puede apreciar en siguiente esquema, además de las soluciones informacionales departamentales (servicios sociales generales, incorporación social, dependencia y discapacidad, menores y familias y vivienda) el sistema de información del SASS incorpora otros elementos tecnológicos adicionales:



- Servicios horizontales del Principado de Asturias: soluciones corporativas que provee Estrategia Digital, destacando el sistema SITE, entre todas ellas.
- Soluciones transversales de la CDSyB que se integran con todas las áreas como el ecosistema ObservaSS, o el sistema SISVAT.
- Soluciones que faciliten la interoperabilidad y el intercambio de datos con el tercer sector. El tercer sector utiliza sus propios sistemas y soluciones tecnológicas para la gestión de sus servicios, que permitirán el intercambio de información a través de los mecanismos de comunicación e interoperabilidad de los datos.

CONSEJERÍA DE DERECHOS SOCIALES Y BIENESTAR SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SASS



Nivel de digitalización de los procesos



Bajo

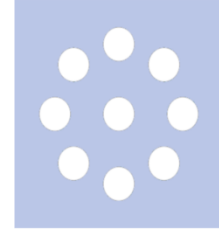


Medio

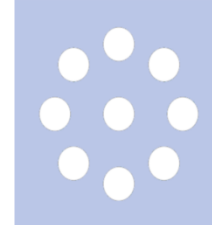


Alto

PORTAL DE SERVICIOS SOCIALES (SOCIAL ASTURIAS)



Respecto a la tipología de elementos que componen el SI del SASS, aproximadamente el 50% de las herramientas tecnológicas son aplicaciones corporativas informáticas desarrolladas a medida desde la Dirección General de Seguridad y Estrategia Digital, mientras que el 50% de los elementos restantes están constituidos por artefactos ofimáticos diversos, elaborados por las propias unidades de trabajo que conforman el SASS o por otros agentes. Todos los ámbitos del SASS cuentan con un nivel de digitalización medio-bajo debido al nivel de obsolescencia de sus soluciones, al uso intensivo de soluciones ofimáticas de contingencia y a una cantidad importante de procesos gestionados exclusivamente en papel.

**CDSyB | SERVICIOS SOCIALES ESPECIALIZADOS**

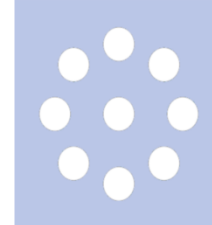
A continuación detallamos los sistemas que funcionalmente se enmarcan dentro del SI del SASS

Sistema	Descripción	Área
FAS	- Fondo de Asistencia Social (FAS). Esta aplicación (a extinguir) permite la gestión de la prestación económica para personas mayores, incapacitados o enfermos sin medios económicos	INS
SNOMPS BO	- Aplicación para la Gestión de la Nómina de Prestaciones Sociales	INS
SSB BO	- Aplicación para la gestión de la tramitación de las solicitudes del Salario Social Básico	INS
PNC	- Permite al Principado de Asturias realizar la tramitación completa de expedientes de pensiones no contributivas tanto de jubilación como de invalidez.	INS
CDV BO	- Aplicación para la gestión unificada de solicitudes de reconocimiento de discapacidades y discapacidad	PAD
CDV CM	- Cuadro de mando para la extracción de estadísticas de la aplicación CDV BO	PAD
GECESO PC	- Aplicación para la gestión de centros sociales de personas mayores	PAD
LISMI CS	- Aplicación para la gestión de subvenciones asociadas a la Ley de Integración Social del Minusválido del Ministerio de Sanidad	PAD
SAADPA BO	- Sistema para gestionar los expedientes de los ciudadanos que solicitan el reconocimiento de la situación de dependencia, permitiendo calcular la capacidad económica, gestionar los PIAs y datos para alimentar la nómina	PAD
BD MENORES CS	- Aplicación para la gestión de datos personales de Menores del Principado de Asturias	PMF
FAMNU	- Aplicación que se utiliza para reconocer o renovar la condición de familia numerosa.	PMF
PROTMEN CS	- Aplicación para la gestión de expedientes de Menores del Principado de Asturias	PMF
DRUV CS	- Sistema de Información D.G. Arquitectura y Vivienda utilizada para la gestión de expedientes de ayuda a la compra	VIV
FIANZAS CS	- Aplicación encargada de gestionar las fianzas sobre arrendamientos urbanos de viviendas y locales	VIV
REGISTRO DEMANDANTES VIVIENDA	- Aplicaciones para la gestión/registro de demandantes de vivienda de Asturias, promotores y promociones asociadas así como sus relaciones	VIV
VIVIENDA ADJUDICACION BO	- Aplicación para la realización de sorteo que permite adjudicación de viviendas de protección	VIV
VIVIENDA COMUNES / EDIFICACION BO	- Es una plataforma software que permite gestionar las entidades de la BD de viviendas de la Dirección General de Vivienda y su relación con la tramitación administrativa	VIV
BAREMOS CS	- Aplicación utilizada para la valoración de solicitudes de ingreso en el Organismo Autónomo ERA según el baremo establecido en el decreto 10/1998 del BOPA	ERA
CARTELERA	- Gestión de la cartelera de personal en las distintas residencias del Organismo Autónomo ERA	ERA
ERAADM CS	- Aplicación para la gestión de usuarios, perfiles y configuraciones de las aplicaciones integradas en la Plataforma ERA	ERA
ERAALM CS	- Gestión de almacén del Organismo Autónomo ERA	ERA
ERAFACT CS	- Aplicación de facturación y cobros a residentes del Organismo Autónomo ERA	ERA
ERAPED PC	- Aplicación para la gestión de pedidos	ERA
ERAREGIS PC	- Aplicación para registro de Entrada/Salida propio del Organismo Autónomo ERA	ERA
ERARES CS	- Aplicación para la gestión de Centros Residenciales del ERA	ERA
ERASOL CS	- Gestión de solicitudes de ingreso en un centro/residencia del Organismo Autónomo ERA	ERA
GUIA VOLUNTARIADO PT	- Portal temático que ofrece información relativa al voluntariado accesible para cualquier usuario	OTR
RECSS BO	- Aplicación para el registro de entidades de iniciativa social y sus expedientes de inspección	OTR

AYUNTAMIENTOS | SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES

Sistema	Descripción	
SIUSS	- El Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS) soporte documental que nos permite recoger los datos básicos de las prestaciones o demandas sociales ofrecidas por los ayuntamientos y la obtención de información estadística de los mismos	SSM
GUIAS (Avilés)	- Herramienta para la Gestión Unificada de la Información para la Incorporación Sociolaboral en el Ayuntamiento de Avilés	SSM

Leyenda: INS, Incorporación Social. PAD, Promoción de la Autonomía y Prevención de la Dependencia. PMF, Protección a Menores y Familias. SSM, Servicios Sociales Municipales (Ayuntamientos). VIV, Viviendas. ERA, Establecimientos Residenciales para Ancianos. OTR, Otros sistemas.

**DG ESTRATEGIA DIGITAL | SISTEMAS TRANSVERSALES**

A continuación detallamos los sistemas gestionados por la Dirección General de Seg. y Estrategia Digital

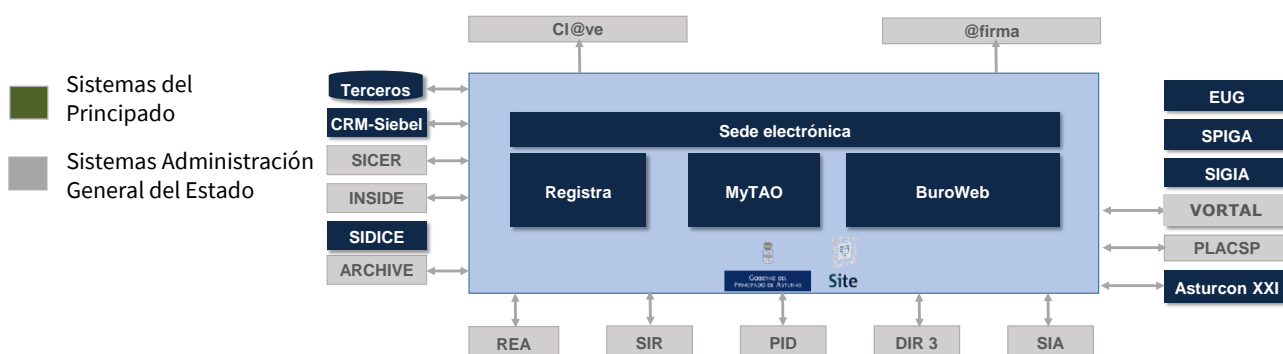
Sistema	Descripción	
EUG	- Aplicación de tramitación de expedientes. Aplicaciones Web J2EE.	TRN
INTEROPERABILIDAD	- Aplicación que permite el acceso a servicios interoperables publicados en el bus de integración (Oracle Web Service 10g, se va a migrar al Oracle Service Bus 12C).	TRN
SC_SPIGA BO	- Aplicación para el soporte, producción e información de la Gestión Administrativa	TRN
BD TERCEROS	- Bases de datos corporativa, responsabilidad del Principado de Asturias, que almacena datos personales de personas que han tenido algún tipo de contacto con la Administración Regional.	TRN
AEDES	- Aplicación que permite enviar información a la Secretaría de Gobierno de manera telemática.	TRN
PUBLIBOPA	- Aplicación web para el envío de anuncios, acuerdos, licitaciones, requerimientos, convocatorias de subvenciones, etc... al BOPA.	TRN
OPENCERTIAC	- Aplicación telemática para la tramitación de las solicitudes relacionadas con la promoción del envejecimiento activo y prevención de la dependencia en el medio rural.	PAD

Legenda: INS, Incorporación Social. PAD, Promoción de la Autonomía y Prevención de la Dependencia. TRN, aplicación transversal que da servicio a todo el Principado de Asturias

SISTEMA INTEGRAL DE TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA (SITE)

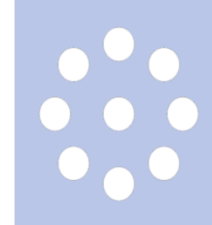
Para cumplir lo establecido en la Leyes 39/2015 y 40/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, desde la Dirección General de Seguridad y Estrategia Digital se puso en marcha el **Sistema Integral de Tramitación Electrónica (SITE)**. Este Sistema ofrece un conjunto de funcionalidades que permiten gestionar electrónicamente cualquier procedimiento administrativo, dando como resultado expedientes y documentos electrónicos conformes a las Normas Técnicas de Interoperabilidad (NTI) de Documento/Expediente Electrónicos y que desarrollan el Esquema Nacional de Interoperabilidad. El **Sistema SITE** para la Administración del Principado de Asturias y sus organismos autónomos ha sido declarado servicio obligatorio mediante Resolución de fecha 15 de febrero de 2019, de la Consejería de Empleo, Industria y Turismo del Principado de Asturias (BOPA de 26 de febrero de 2019).

En este contexto, un aspecto muy relevante dentro de la futura estrategia de digitalización de la **CDSyB** es la integración de **SITE** con los **sistemas verticales de tramitación de la CDSyB**, que gestionan procesos tan relevantes como el reconocimiento de la dependencia, discapacidad, etc. Esta integración es el mejor garante del cumplimiento de la normativa vigente en el ámbito del procedimiento administrativo y además, permitirá ofrecer al ciudadano una visión integral de la relación que mantiene con la Administración del Principado de Asturias, posibilitando la reutilización de datos y mejorando su experiencia.



SITE cuenta con 4 módulos principales:

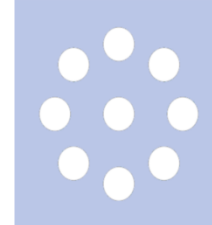
- **Registra** abarca la funcionalidad necesaria para llevar a cabo el registro electrónico/presencial de las solicitudes. Todos los trámites presentados por los ciudadanos y sus comunicaciones se canaliza a través de esta funcionalidad de SITE.
- **MyTAO** es el núcleo tramitador de la plataforma. En este módulo están modelados los procedimientos administrativos, tanto los que siguen las Leyes 39 y 40/2015, como los que siguen la Ley de Subvenciones.
- **BuroWeb** facilita todo lo relativo a la administración y configuración de la plataforma (seguridad, configuración de documentos, planificador, encuestas, etc.)
- **Sede electrónica** es el canal digital de contacto con la ciudadanía. Este módulo permite iniciar o visualizar el estado de los trámites administrativos solicitados por parte del ciudadano, posibilitando que todo lo realizado a través de este canal digital tenga la misma validez que los trámites efectuados de forma presencial.

**AGE, ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO**

A continuación detallamos los sistemas gestionados por la Administración General del Estado

Sistema	Descripción	
SISAAD, NSISAAD WB	- Sistema de información para la gestión del SISAAD (Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD))	PAD
LEXNET	- Aplicación del Ministerio de Justicia utilizada para la comunicación entre los juzgados	PAD
ESIL	- Aplicación web en donde se registra información laboral, titularidad de la Seguridad Social. A través de esta aplicación se accede a información sobre la vida laboral y prestaciones de las que pueda ser titular una persona	INS
ExtranetBOE	- Aplicación web para el envío de notificaciones en el BOE, principalmente por no haber sido posible localizar al interesado	INS
LISMI CS	- Aplicación para la gestión de subvenciones asociadas a la Ley de Integración Social del Minusválido del Ministerio de Sanidad	PAD
SIUSS	- Aplicación que permite enviar información al IMSERSO	SSM

Legenda: INS, Incorporación Social. PAD, Promoción de la Autonomía y Prevención de la Dependencia. SSM, Servicios Sociales Municipales (Ayuntamientos).



Un Sistema de Información que ofrece soporte a todo el modelo de Protección Social

El sistema de información actual del SASS, además de abarcar distintos niveles administrativos y ofrecer soporte a los diferentes ámbitos de intervención, incorpora otros agentes como el tercer sector o la iniciativa privada, cuyo papel en el modelo de protección social es muy relevante. Esta complejidad organizativa muy característica de los sistemas de servicios sociales supone un reto desde el punto de vista de la transformación digital de los sistemas. Asimismo, su interrelación con otros sistemas de protección social, por ejemplo, **Sanidad, Empleo, Educación o Justicia** también debe estar contemplada dentro de este sistema de información.

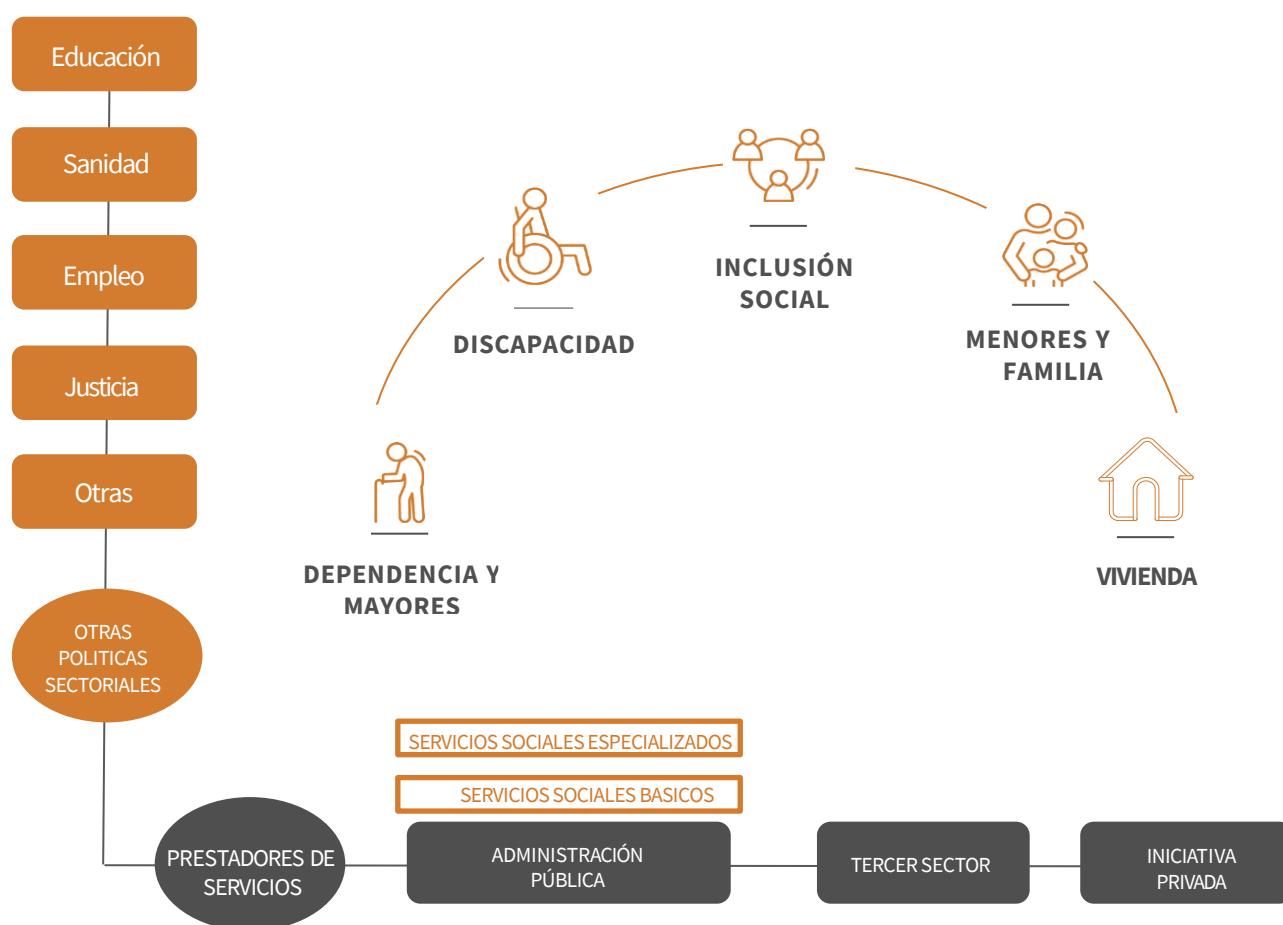
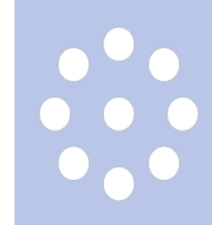


Figura 2. Sistema de Información del SASS. Fuente: elaboración propia.

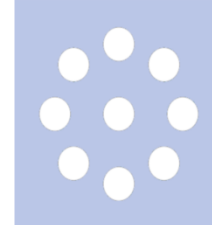


2.2 Situación actual del uso de las TIC por parte de la población asturiana

Dentro del marco de la Estrategia de Transformación Digital es interesante conocer la situación de la población del Principado de Asturias en relación con el uso de las tecnologías TIC. De acuerdo con una encuesta realizada por el INE en la que se preguntaba a personas de entre 16 y 74 años residentes en Asturias cuál era su uso habitual de Internet y sus capacidades, el uso habitual de Internet en los últimos 3 meses (desde la fecha de la encuesta) en esta población fue del 91,1 % en 2020. Este dato ha aumentado un 14,4% en los últimos 4 años: en 2016 usaban Internet habitualmente el 76,7% de la población asturiana con una edad comprendida entre 16 y 74 años. Sin embargo, el uso habitual de Internet por parte de los asturianos es algo menor que la media nacional (93,2% en 2020).

En 2020, el uso diario de Internet por parte de la población del Principado ha aumentado un 5,4%, alcanzando el 80,4% de asturianos que acceden diariamente a Internet. Pese a este crecimiento, un 20% de la población asturiana sigue sin hacer uso de Internet diariamente.

Realizando un análisis de género de la población asturiana sobre el acceso a Internet, se observan diferencias entre ambos sexos en función de la edad: el 100% de los hombres asturianos de entre 25 y 34 años usó Internet, frente al 93% de las mujeres del mismo grupo de edad. Sin embargo, en el grupo de edad de entre 55 y 64 años son las mujeres las que más utilizan Internet. El 95% de las mujeres de entre 55 y 64 años usan Internet de forma habitual, frente al 81% de los hombres de la misma edad (Instituto Asturiano de la mujer, 2020).

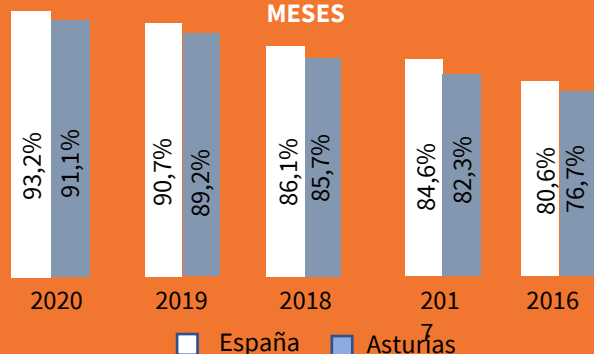


USO DE INTERNET ENTRE LA POBLACIÓN ASTURIANA

El **91.1%** de los asturianos utilizaron Internet en los **últimos 3 meses** en **2020** y el **84.4%** lo utilizaron diariamente

Las **mujeres** de entre **55 y 64** años utilizan más Internet que los hombres de esa franja de edad

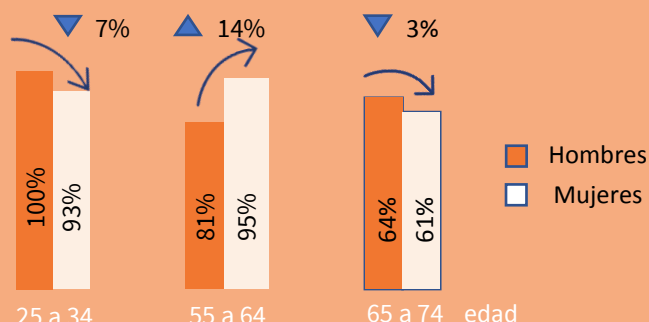
PERSONAS QUE UTILIZARON Internet LOS ÚLTIMOS 3 MESES



A pesar de estar por debajo de la media nacional, el Principado de Asturias presenta un crecimiento constante.

DIFERENCIA HOMBRES-MUJERES

Se observa disparidad en el uso frecuente de Internet entre los asturianos durante 2020 según el sexo y el grupo de edad que se analice.



Fuente: Instituto Asturiano de la Mujer e INE

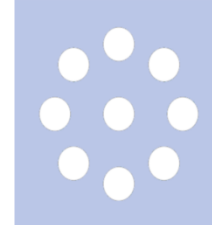
Algunos de los usos más frecuentes de Internet a lo largo de 2020 fueron: el correo electrónico, búsqueda de información sobre bienes y servicios y visitas a sitios con videos compartibles. Otro de los usos que le ha dado la población asturiana a Internet han sido las búsquedas en materia de salud, donde el 64,3% busca información sanitaria y el 24,7% accede para solicitar cita medica previa (Ontsi, 2019).

La ciudadanía necesita competencias digitales básicas para operar con confianza a la hora de comunicarse e informarse mediante medios tecnológicos. Tanto a nivel nacional como en Asturias los hombres tienen habilidades digitales más avanzadas que las mujeres (INE). En comparación con España, en Asturias las personas entre 16 y 74 años que usaron Internet los últimos meses tienen habilidades digitales más bajas (el 64% de las personas en Asturias que usaron Internet en los últimos 3 meses no tienen habilidades o tienen habilidades bajas o básicas respecto al 60% a nivel nacional).

HABILIDADES DIGITALES DE PERSONAS ENTRE 16 Y 74 AÑOS QUE USARON Internet LOS ÚLTIMOS 3 MESES (2020)



Fuente: INE



2.3 DAFO del sistema de información del SASS

Tras conocer la situación del SASS y de sus usuarios, se ha realizado un análisis DAFO, donde se detectan las distintas fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas a tener en cuenta en esta Estrategia de digitalización de los Servicios Sociales de Asturias.

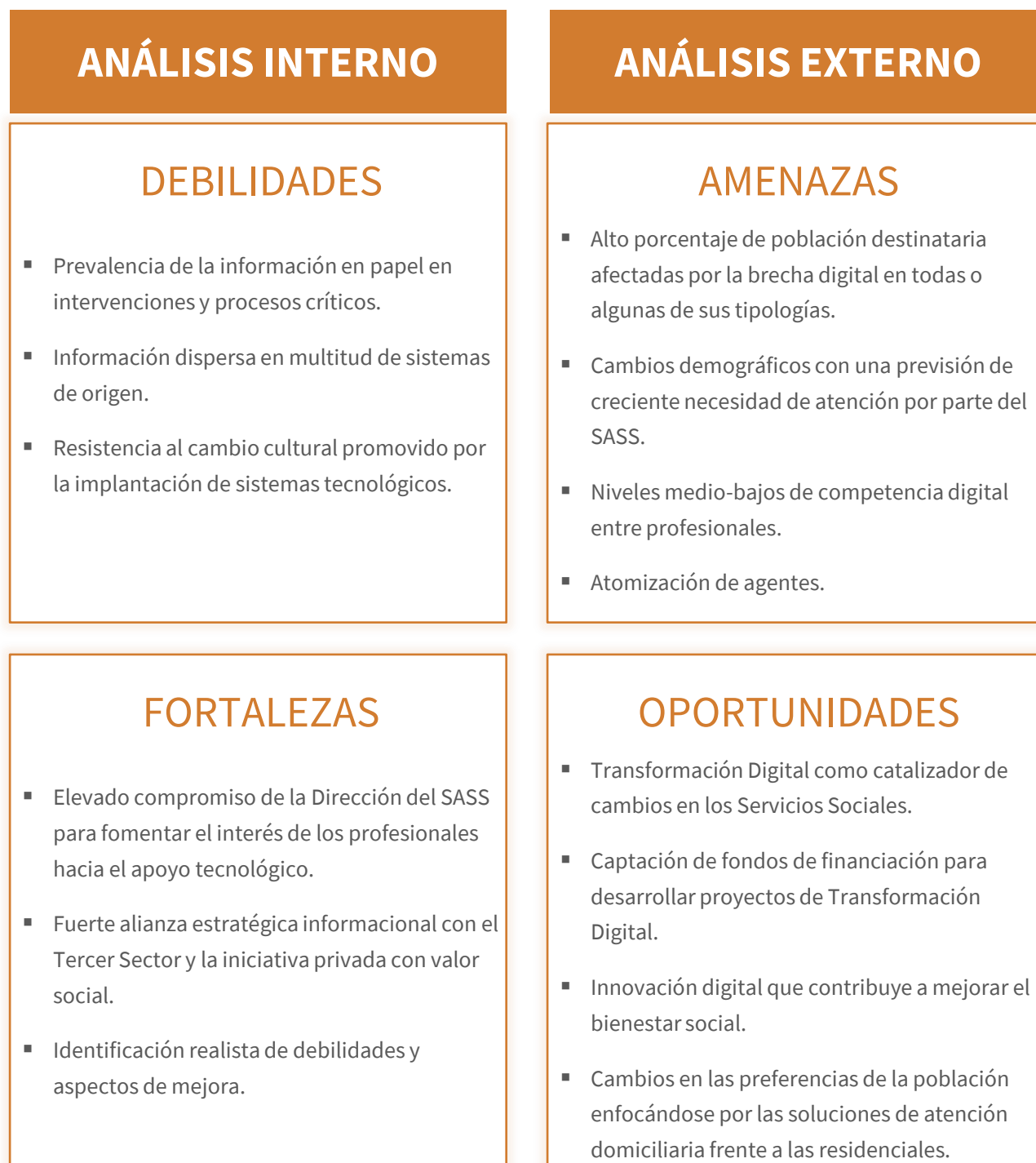
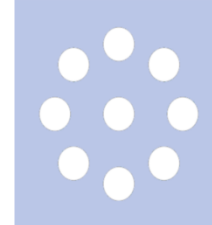


Figura 3. Análisis DAFO de la digitalización los Servicios Sociales del SASS



A continuación, se detallan las distintas dimensiones del DAFO:

▶ **Debilidades**

- Prevalencia de la información en papel en intervenciones y procesos críticos. Actualmente la gestión y tramitación de los servicios del SASS se realiza en gran medida en base a información recogida en papel. Los profesionales del SASS deberán adaptarse a una nueva forma de trabajar y se tendrá que promover desde la organización una cultura digital.
- Información dispersa en multitud de sistemas de origen. Los profesionales del SASS deben acceder a numerosos sistemas para la gestión de los servicios, ya que la información no está centralizada y unificada y existen numerosas herramientas de gestión.
- Resistencia al cambio cultural promovido por la implantación de sistemas tecnológicos. Será necesario habilitar mecanismos que permitan vencer estas resistencias.

▶ **Amenazas**

- Alto porcentaje de población destinataria de los servicios y prestaciones del SASS afectados por la brecha digital en todas o alguna de sus tipologías. Una proporción elevada de la población diana de los Servicios Sociales del Principado de Asturias no tiene acceso a nuevas tecnologías por tanto puede ser complicado el acceso a ellos por canales digitales.
- Cambios demográficos y socioeconómicos que apuntan a una previsión de creciente demanda de servicios sociales. Al envejecimiento de la población asturiana se unen otros factores como son el aumento de la pobreza, la movilidad geográfica del mercado de trabajo, la desestructuración familiar, etc. Todos ellos contribuyen al aumento de la presión asistencial que soporta el sistema.
- Niveles medio-bajos de competencia digital entre profesionales.
- Atomización de agentes. En la atención social de colectivos vulnerables hay implicados numerosos agentes y cada uno utiliza sus propios sistemas de información para la gestión de los servicios.

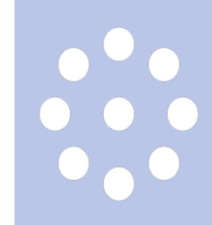


► Fortalezas

- Compromiso de la dirección del SASS con la transformación digital. Toma de conciencia por parte de la organización de la necesidad de facilitar apoyo tecnológico a los y las profesionales para el cumplimiento de sus tareas y cometidos profesionales. Los profesionales del SASS tienen interés en la aplicación y uso de nuevas tecnologías para el desarrollo de sus cometidos, pudiendo constituirse en impulsores de la transformación digital.
- Fuerte alianza estratégica informacional con el Tercer Sector y con la iniciativa privada con valor social. Para ofrecer servicios de calidad y llegar a toda la población diana, los Servicios Sociales requieren de la colaboración del Tercer Sector y de la iniciativa privada. La colaboración con estos sectores es una de sus fortalezas.
- Identificación realista de debilidades y aspectos de mejora. El SASS tiene identificados los puntos fuertes y débiles de su sistema de información y cuáles son los aspectos sobre los que es necesario focalizarse para conseguir una buena transformación digital de los servicios sociales del Principado de Asturias.

► Oportunidades

- Transformación Digital como catalizador de cambios. El objetivo del SASS es dirigirse hacia un modelo personalizado, basado en la responsabilidad social y situando a la ciudadanía en el centro. La digitalización es un impulsor para el cambio buscando un acceso ágil, efectivo y creando espacios de comunicación innovadores,
- Captación de fondos para desarrollar proyectos de Transformación Digital que están disponibles como consecuencia de la situación producida por la COVID-19 y de los planes para el despliegue de la Agenda España Digital 2025 y que posibilitarán la transformación digital de las Administraciones Públicas.
- Innovación digital que contribuye a mejorar el bienestar social. El uso de nuevas metodologías y tecnologías abre un camino para la creación de nuevos servicios o cambiar la forma de ofrecer los servicios actuales.
- Cambios en las preferencias de la población enfocándose por las soluciones de atención domiciliaria frente a las residenciales. Los cambios económicos, sociales y tecnológicos han transformado la sociedad generando nuevas expectativas vitales y nuevas demandas.

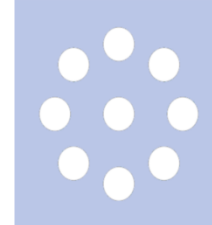


2.4 Ámbitos de mejora

Teniendo en cuenta la configuración actual del SI del SASS y atendiendo a las soluciones que lo componen, la tecnología utilizada, el nivel de interoperabilidad, etc. se observan ámbitos de mejora que son importantes destacar dentro del diagnóstico de situación actual, por el impacto que tienen sobre las líneas de la Estrategia de Digitalización del SASS.

Se detallan a continuación los ocho ámbitos de mejora detectados:

- 1. Necesidades funcionales no cubiertas:** las soluciones tecnológicas actuales que conforman el SI no cubren todas las necesidades del personal y de los usuarios finales del SASS, dando lugar a la existencia de numerosos sistemas ofimáticos que cubren parcialmente las necesidades de los profesionales, o al uso del papel en determinados procesos de la cadena de valor del SASS. Esta realidad genera problemas de falta de visión integral del expediente de la persona y resta eficiencia operativa en muchas de las actividades que realizan los profesionales.
- 2. Baja trazabilidad de la información y los accesos a la misma:** este ámbito está ligado con el punto anterior ya que la existencia de artefactos ofimáticos limita la gestión de la trazabilidad de los cambios de estado de la información, impidiendo la implementación de procesos que permitan notificar al profesional proactivamente de un cambio relevante en el expediente de la persona usuaria. Del mismo modo, el uso de elementos ofimáticos de manera combinada con el uso de papel hace que sea complicado garantizar la traza de accesos a cada elemento informacional del expediente de la persona por parte de profesionales y usuarios finales del SASS.
- 3. Existencia de silos de información:** los sistemas y soluciones informáticas que componen el SI no están integrados en la mayoría de los casos, lo que da lugar a la aparición de silos de información. Son “stocks” de información y conocimiento administrados por determinadas unidades del SASS, que se mantienen aislados de las demás unidades, generando un sesgo informacional a determinados profesionales del sistema y provocando al mismo tiempo redundancia de datos así como falta de una visión integral de la experiencia de la persona.



- 4. Sistemas no integrados e impacto en la calidad de los datos:** la falta de comunicación entre los componentes del actual SI del SASS ocasiona una baja calidad de los datos. En una organización como el SASS, asegurar la calidad de los datos es un aspecto clave para garantizar que se satisfacen las necesidades de los y las profesionales y las personas usuarias. Este ámbito de mejora abarca la integración de sistemas y la implementación de procesos de aseguramiento de la integridad de la información, evitando la aparición de entidades de datos redundantes entre sistemas verticales (dependencia, discapacidad, PNC, etc.), el uso de identificadores maestros distintos, el uso de catálogos o clasificaciones distintas para el mismo dato, etc. Estas casuísticas generan problemas con impacto directo en la eficiencia operativa de los procesos o en los niveles de calidad de la respuesta que se le puede ofrecer a las personas usuarias, en cada punto de la intervención social.
- 5. Necesidad de mecanismos de explotación y uso de los datos:** el desarrollo de una cultura de toma de decisiones basada en datos requiere que el sistema de información del SASS disponga de las herramientas necesarias para la explotación de datos. Sólo cuando estas herramientas sean una realidad será posible realizar una buena planificación estratégica de los servicios, así como evaluar su calidad y funcionamiento.
- 6. Elevada heterogeneidad de sistemas y soluciones:** el conjunto de soluciones del SI del SASS está formado por demasiados sistemas distintos con diferentes arquitecturas y lenguajes tecnológicos, dificultando la evolución y modernización del propio SI, los tiempos de desarrollo y la publicación de nuevas mejoras en los entornos productivos. Esto también tiene implicaciones para los y las profesionales, dado que en un mismo proceso, por ejemplo la tramitación del expediente de dependencia, tienen que utilizar distintas soluciones, lo que resta simplicidad y agilidad en la operativa diaria.
- 7. Arquitectura del SI y tendencia tecnológica:** la arquitectura del SI está basada, como la mayoría del software desarrollado en los últimos años, en un enfoque monolítico donde la funcionalidad del SI está acoplada y sujeta a una misma aplicación, limitando las capacidades de escalabilidad, la reutilización de funcionalidad o la integración interna y externa de los componentes del SI. Como contrapunto a este enfoque, se identifica como una línea de mejora explorar enfoques más alineados con la tendencia actual: paradigma de arquitectura orientada a servicios, modularización funcional en torno a los procesos y servicios del SASS, mejora de la escalabilidad y resiliencia de la arquitectura, mejora de la mantenibilidad/evolución.

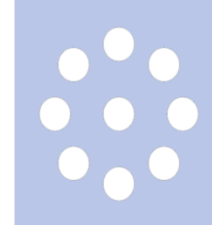


8. Bajo desarrollo de la innovación funcional y tecnológica: se detecta un bajo nivel de innovación y uso de las capacidades de las tecnologías habilitadoras dentro del SI del SASS, lo que representa un claro ámbito de mejora de cara al futuro. Teniendo en cuenta la casuística y los procesos del SASS, concluimos que tecnologías *commodity* como la automatización robótica de procesos, la digitalización inteligente, la tramitación cognitiva o los modelos de analítica avanzada, podrían aportar un salto cualitativo y cuantitativo en la manera en la que el SASS ofrece sus servicios a las personas usuarias. La innovación funcional pasa por conseguir utilizar estas tecnologías *commodity* con un propósito concreto, enfocado a conseguir valor dentro del SASS.



03/ 2024: Una propuesta de Sistema de Información para el SASS

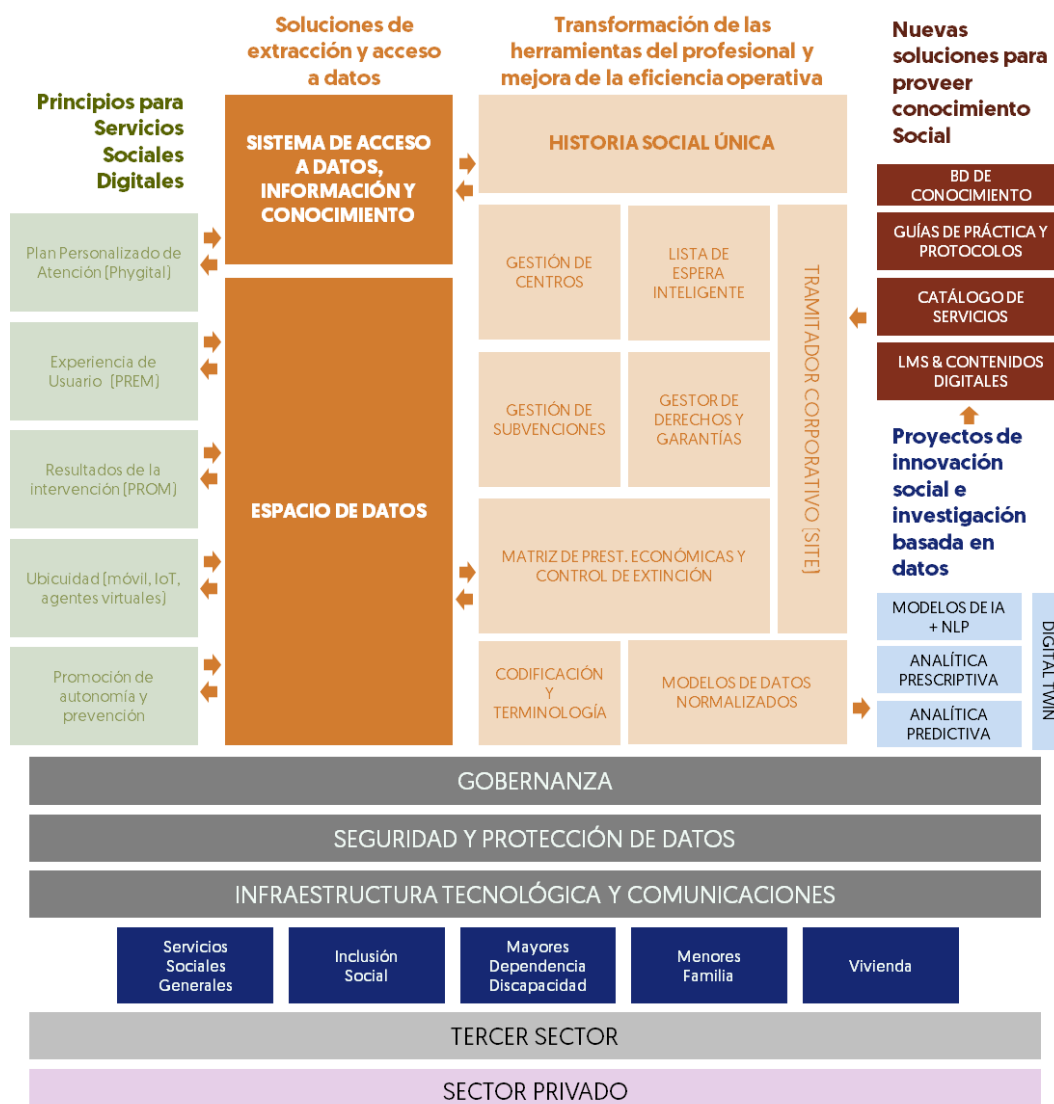


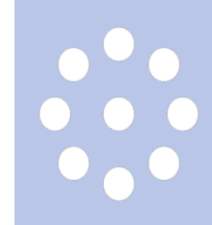


Los avances de la tecnología y la digitalización actual están transformando radicalmente el funcionamiento de prácticamente todos sectores de actividad. Los prestadores de atención social no son ajenos a esta transformación que toma la digitalización como elemento habilitador.

Para una organización como el SASS, el contexto histórico actual abre una nueva era que estará marcada por la multiplicación de la capacidad de procesamiento de información, con un manejo cada vez más inteligente de grandes cantidades de datos. Paralelamente, en esta nueva etapa, la tecnología digital permitirá integrar de forma innovadora, flexible y ágil las actividades operativas, como la prestación de servicios, con nuevas actividades de gestión digital de la relación con la persona usuaria y con nuevos procesos de gobierno de la información, ofreciendo nuevas posibilidades de personalización, transparencia informativa, participación, o toma de decisiones compartidas.

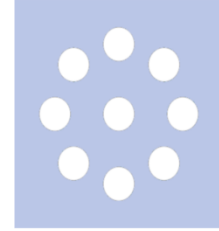
Un nuevo Sistema de Información NextGen para el SASS





Partiendo de este contexto, el nuevo SI del SASS (SI NextGen) estará enfocado en 4 ámbitos esenciales que permitirán impulsar y alcanzar los objetivos estratégicos de la organización durante los próximos años:

- 1. Soluciones digitales para la mejora de la experiencia del profesional:** el nuevo SI modernizará las aplicaciones y la arquitectura informacional, detallada en el apartado de diagnóstico de situación actual, permitiendo gestionar, procesar y explotar de manera ágil y sencilla toda la información que el/la profesional necesita para el desempeño de su actividad diaria, ofreciéndole el máximo apoyo en la toma de decisiones.
- 2. Mejora de la calidad y la eficiencia operativa:** el nuevo SI permitirá disponer de una visión integral del expediente de la persona usuaria, conectando bajo la misma arquitectura tecnológica a todas las agencias que participan en la atención social independientemente del nivel de atención: servicios sociales generales, servicios especializados, tercer sector así como a otros ámbitos sectoriales. Garantizará la calidad y seguridad de los servicios que se prestan, incorporando habilitadores que generen un salto decisivo en la mejora de la eficacia y eficiencia, en transparencia y eliminación de trabas administrativas a través de la automatización de la gestión de los Servicios Sociales.
- 3. Nuevas soluciones y servicios digitales para la Ciudadanía y la Persona Usuaria:** el SI NextGen permitirá avanzar hacia el establecimiento de un modelo de atención a la ciudadanía y a la persona usuaria que sea personalizado, proactivo y omnicanal, a través de un punto único de acceso tanto para obtener información como para realizar los trámites que requiera en su relación global con los Servicios Sociales. Se perseguirá la implantación de soluciones en el ámbito del domicilio (chatbots, asistentes, etc.) que permitan poner en marcha estrategias de promoción de la autonomía de la persona.
- 4. Impulso de la innovación tecnológica y los proyectos de investigación social basada en datos:** en un contexto de incremento de determinadas limitaciones funcionales de las personas usuarias y de transformación de las estructuras familiares y comunitarias, que generan un gran aumento de la demanda de apoyo social, es necesario diseñar nuevos procesos de cuidado e intervención profesional, transformados por nuevas y potentes tecnologías digitales, que permitan ofrecer a las personas usuarias una vida individual y colectiva digna, satisfactoria y sostenible.



El nuevo sistema de información no se centrará solo en el registro y tratamiento de los datos correspondientes a las actuales actividades y prestaciones del catálogo de servicios del SASS. La arquitectura informacional del nuevo SI se focalizará también en la innovación y transformación de los procesos de intervención social, incorporando la capacidad y la inteligencia para identificar y visibilizar nuevas actividades de más valor añadido, alineadas con la Estrategia de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar, en una clara apuesta por la transición a un modelo de atención de proximidad, basado en ecosistemas digitales, el domicilio, el medio abierto y la comunidad, situando siempre en el centro a la persona usuaria.

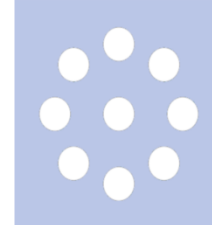


/09

NextGenEU

04/ Principios de la Estrategia Digital del Principado de Asturias





El Desarrollo Digital del Principado de Asturias es fundamental para la transformación de la Administración. Con el fin de conseguir esta transformación, la presente Estrategia de Digitalización del SASS se alinea con la **Estrategia Digital del Principado de Asturias**, definida por parte de Dirección General de Seguridad y Estrategia Digital (DGSED) de la Consejería de Presidencia.

Esta estrategia del Principado de Asturias se alinea con la estrategia España Digital como marco temático y con el Mapa de Estrategias de Asturias como marco geográfico, para aprovechar las potencialidades de la digitalización y combatir la brecha digital social y territorial. La Administración del Principado busca con su capacidad de innovación y el impulso tecnológico convertirse en referencia y motor para el progreso digital de la sociedad. Para esto es necesario convertir la Administración en una **plataforma de servicios públicos digitales**.

La estrategia de la DGSED tiene la misión de contribuir al desarrollo económico y social a través de la tecnología y una cartera de servicios digitales para la población del Principado, de manera simple, eficaz y proactiva, que proporcione valor a través del uso seguro y confiable de los datos. Su visión es la de convertir la Administración asturiana en un plataforma de servicios públicos digitales eficiente, ágil, proactiva y que ponga en el centro a las personas, impulsando la capacitación digital de la ciudadanía.

La Estrategia Digital del Principado de Asturias busca alcanzar **4 objetivos principales**:



Servicios de alto
valor



Asturias Data
Directiva



Habilidades
digitales

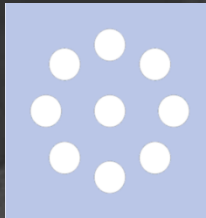


Innovación

Estos objetivos se centran en 3 colectivos clave para conseguir el desarrollo digital:

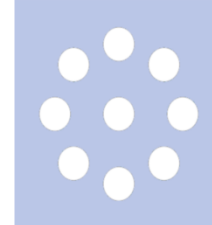
- Ciudadanía y Empresas
- Administración digital
- Personal de la Administración

Teniendo en cuenta los fundamentos de la Estrategia Digital del Principado de Asturias, a continuación, se define tanto la misión, visión y los valores como los objetivos, líneas estratégicas y proyectos para la digitalización del SASS.



5/ Misión, visión y valora de la Transformación Digital





La Estrategia de Digitalización del SASS se trata de un documento vivo que irá incorporando cambios a medida que los proyectos se desarrollen. Por tanto, es necesario explicitar la misión, la visión y los valores, de modo que se posibilite la alineación del despliegue con la Estrategia.

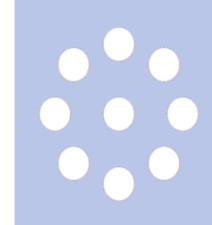
5.1 Misión

Esta Estrategia de digitalización surge como necesidad de actualización del SASS en todos sus componentes, mejorando la eficiencia, la calidad y promoviendo la creación de nuevas políticas públicas que sirvan para la mejora del servicio. Además, esta digitalización es un componente principal en la Estrategia Digital del Principado de Asturias. Para conseguir esto es necesario aprovechar el potencial de la tecnología como catalizador del cambio del sistema en relación a la forma de comunicarse y relacionarse generando nuevos canales de comunicación con la ciudadanía, impulsando una completa transformación en el modelo de prestación de servicios y mejorando la planificación estratégica.

El sistema debe dirigirse hacia a un modelo de atención personalizado, próximo, proactivo y basado en la corresponsabilidad social, con la ciudadanía en el centro. Las herramientas tecnológicas representan una palanca muy importante hacia ese cambio, garantizando un acceso más ágil y efectivo y fomentando la creación de espacios de comunicación innovadores y flexibles.

Esta Estrategia está destinada tanto a los profesionales como a las personas usuarias de los servicios del SASS, poniendo especial foco en la transformación de los procesos internos y en la capacitación de los profesionales. Alcanzar niveles de madurez digital del sistema requiere tiempo para conocer, experimentar, interiorizar y adquirir conocimientos en relación a las TIC y otras tecnologías. Pero también está dirigida a los gestores e impulsores de políticas públicas, pues dotará al sistema de herramientas fundamentales para posibilitar como nunca hasta ahora la planificación estratégica y la toma de decisiones basada en datos.

La Estrategia de Digitalización dispone de una hoja de ruta con una serie de iniciativas definidas. Se trata de un plan “vivo y dinámico” que puede incorporar nuevas iniciativas en términos de infraestructura, capacitación digital o innovación, donde se detecte la necesidad.



El despliegue de nuevas iniciativas, dependerá de las prioridades estratégicas y/o puntos críticos tanto del SASS como de la propia ciudadanía.

5.2 Visión

En el año 2025, la Transformación Digital de los Servicios Sociales del Principado de Asturias será una realidad consolidada, y habrá desarrollado:

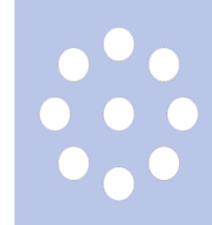
- ▶ Un modelo de atención situando a las personas en el centro que mejore la calidad de vida de la ciudadanía.
- ▶ Implicación de los profesionales en la utilización de tecnologías digitales.
- ▶ Un sistema que acompañe a sus usuarios/as para que no se vean afectados/as por las brechas digitales.
- ▶ Mejora significativa de los procesos de toma de decisiones, planificación y orientación de las políticas sociales.
- ▶ Innovación en el desarrollo de nuevos proyectos y tecnologías y en los procesos y sistemas de gestión.

Esta visión esta alineada con la que se presenta en la Estrategia Digital del Principado de Asturias, que se desarrollará desde la DGSED.

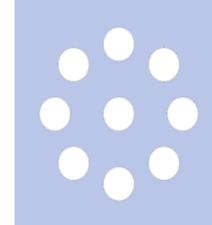
5.3 Valores orientadores

La Digitalización de los Servicios Sociales del SASS estará orientada en torno a los siguientes valores:

- ▶ **La tecnología al servicio de la organización**
 - Posibilitar una visión 360 de los ciudadanos usuarios del Sistema como fórmula para prestar una intervención continua y de alta calidad
 - Creación de nuevos espacios digitales de atención a los ciudadanos.
 - Promoción de una cultura digital.
 - Mejora de las competencias digitales de los profesionales.
 - Fomento de relaciones con agentes de interés que se involucren en el proceso de transformación.



- ▶ **Rediseño de procesos como motor de la calidad**
 - Rediseño de los procesos involucrados en la prestación y gestión de los servicios buscando la eficiencia, la eficacia y la calidad.
 - Simplificación de procedimientos administrativos en aras de lograr más sencillez para la ciudadanía y optimización de la gestión interna para profesionales.
- ▶ **Fomento de la decisión estratégica fundada en datos**
 - Uso de datos como vía de mejora de la calidad de la intervención social.
 - Planificación estratégica y toma de decisiones basadas en datos.
- ▶ **Infraestructuras tecnológicas como posibilitadoras del cambio**
 - Renovación y mejora de infraestructuras y equipamiento tecnológico.
 - Renovación de los dispositivos y equipos a disposición de los profesionales del SASS.
 - Fomento de la coordinación entre sistemas de protección social a través de interoperabilidad de los sistemas de información.
- ▶ **Innovación apoyada en nuevas tecnologías**
 - Fomento de la innovación en el SASS apoyada en el uso de tecnología con el fin de ofrecer a la ciudadanía servicios que den respuesta a sus necesidades.
 - Promoción de las actividades de investigación y desarrollo vinculadas a nuevas tanto a nuevas formas de ejecutar los procesos actuales como a desarrollar nuevos procesos y servicios.
- ▶ **Mantenimiento de una perspectiva ética en la transformación digital del SASS**
 - Fomento de las acciones que profundicen en las implicaciones éticas que conlleva la irrupción de las nuevas tecnologías en la prestación de servicios en el Sistema.
 - Impulso a que contribuyan a acompañar la transformación digital del sistema con un diseño que atienda a los desafíos éticos que plantea el nuevo entorno.



Ejes de la Transformación Digital de los Servicios Sociales del SASS

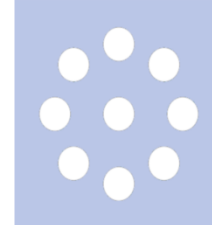


Figura 4 Ejes de la Transformación Digital de los Servicios Sociales del SASS. Fuente: elaboración propia



06/ Objetivos para la Digitalización del SASS





Los cambios económicos, sociales y tecnológicos han transformado la sociedad generando nuevas expectativas. La incertidumbre y la tendencia a la inmediatez requieren que las Administraciones Públicas, al igual que ya ha hecho el sector privado, adopten nuevas formas de relación con la ciudadanía, con sus profesionales y con el resto de los colectivos, organismos y agentes sociales con los que interactúa. La Transformación Digital, los sistemas de información y la superación de brechas socio-digitales se configuran como pilares fundamentales del SASS y constituyen una oportunidad para optimizar la actuación de los servicios sociales.

Pese a que ante los avances tecnológicos más disruptivos surgen dudas de componente ético y entra en juego la preocupación por la pérdida del componente humano inherente a la propia intervención social, no se puede obviar los beneficios de la tecnología para ganar en eficiencia, en agilidad y para ajustar la respuesta a las necesidades individuales de las personas, así como para ejercer el derecho a la autonomía en el acceso a los derechos. Es por ello que se debe acometer un proceso de Digitalización con mecanismos de contingencia y siempre vinculado a la voluntad de las personas usuarias, que garanticen plenamente los derechos de la ciudadanía desde un enfoque de rigor ético y transparencia de diseño y en entornos de ciberseguridad.

La Digitalización, por tanto, deberá aprovechar el potencial de la administración electrónica, la gestión de la información y la adaptación a los nuevos modelos interacción social, sin perder de vista el factor de exclusión social que puede generar especialmente en el campo de lo social.

Objetivos para la Digitalización del SASS son los siguientes:



1 Mejorar la **calidad y la accesibilidad de los servicios** a través de la transformación digital

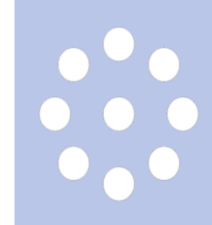


2 Impulsar la **comunicación y la capacitación digital** en la organización y en los ciudadanos mediante el uso de nuevas herramientas digitales y nuevos procesos



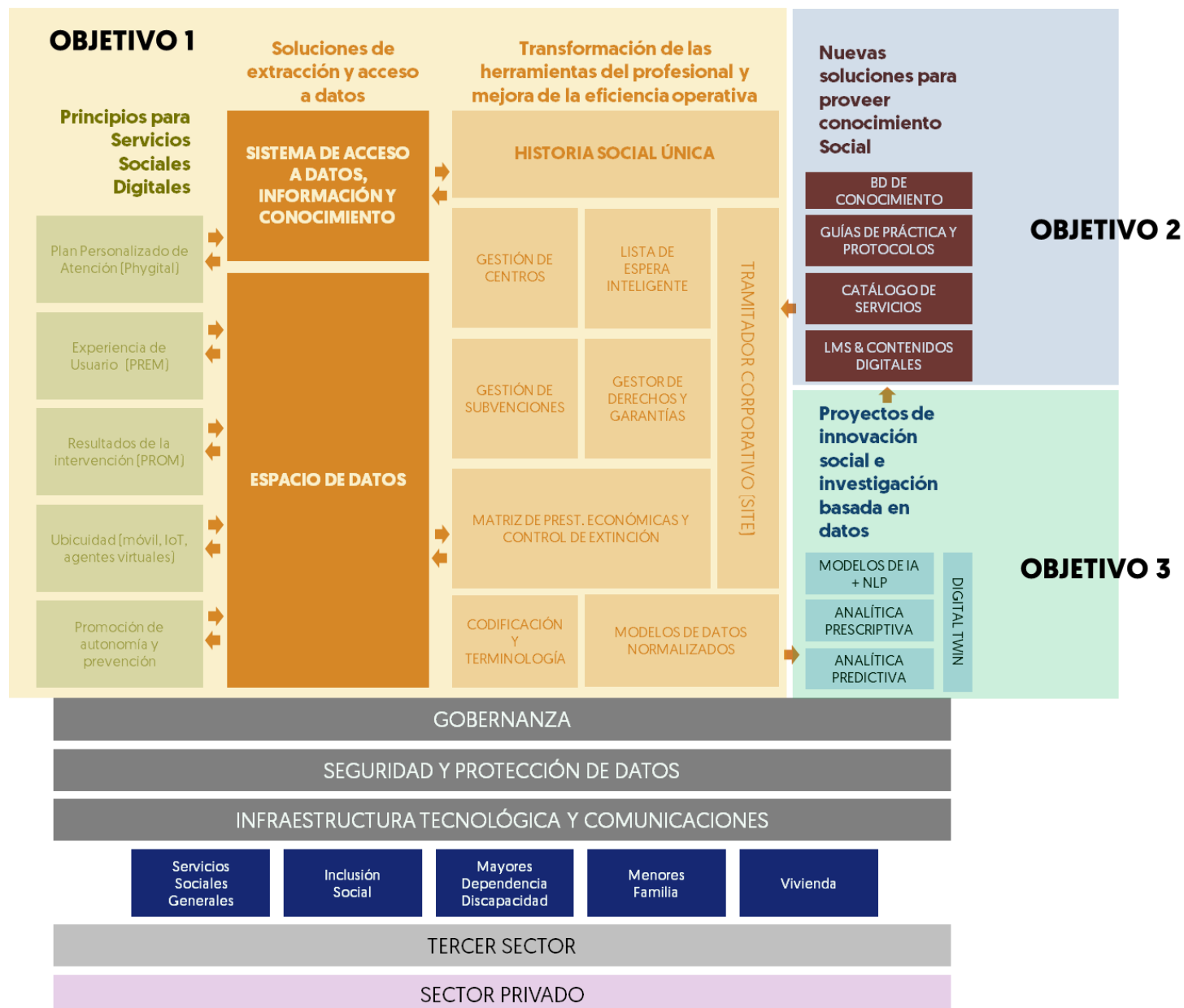
3 Impulsar la **innovación tecnológica** y social para la generación de nuevos servicios

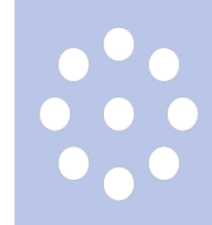
Figura 5. Objetivos de la Digitalización del SASS



Los objetivos definidos en esta Estrategia se consiguen dentro del nuevo Sistema de Información NextGen para el SASS que se ha propuesto en el apartado de este documento.

Un nuevo Sistema de Información NextGen para el SASS





► **Objetivo 1: Mejorar la calidad y la accesibilidad de los servicios a través de la transformación digital**

Lo que no se mide, no se puede mejorar, de ahí la importancia de recoger y analizar los datos. En este sentido la evolución de los sistemas de información que implica esta transformación digital permitirá filtrar y utilizar información para hacer de ella un activo que ayude a una mejor toma de decisiones y a un conocimiento más certero, tanto en el nivel de atención al usuarios como en el nivel estratégico de la organización.

La atención social impulsada por datos permitirá conocer la situación y las necesidades de la ciudadanía. Promover una atención personalizada que garantice la continuidad y la complementariedad de los intervenciones. Para esto es necesario el desarrollo de sistemas de información que permitan la homogeneización de datos para su intercambio y análisis bajo procesos de consolidación del dato en base a criterios de calidad y veracidad.

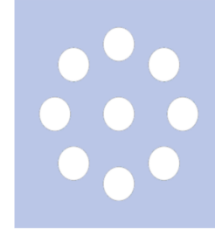
En términos estratégicos, la recogida de datos y su análisis en términos agregados permitirán la evaluación de las políticas implementadas, garantizar la eficacia y sostenibilidad del catálogo de prestaciones.

► **Objetivo 2: Impulsar la comunicación y la capacitación digital en la organización y en los ciudadanos mediante el uso de nuevas herramientas digitales y nuevos procesos**

Con el avance tecnológico es necesario equipar a la fuerza laboral con nuevas competencias y capacidades. Es importante impulsar los procesos de gestión del cambio y adquisición de la competencia digital por parte de los profesionales.

Si bien la tecnología es fundamental para la Transformación Digital, lo son de igual manera la optimización de procesos y el cambio de mentalidad que tiene que operar en las personas para integrar este desarrollo digital.

Fuera de la organización, para que sea posible el cambio del modelo y se produzca la Digitalización del SASS es necesario además acompañar a la población vulnerable, a las personas mayores y usuarios de los servicios sociales para alcanzar ciertas capacidades digitales que les permitan evadir una situación de exclusión social. Ante la sensibilidad de los datos que se manejan y junto a las nuevas tecnologías que están apareciendo se debe cultivar un “know how” que facilite la interacción de la ciudadanía con los servicios sociales y la colaboración de estos con cada personas usuaria y otras entidades vinculantes.



► **Objetivo 3: Impulsar la innovación tecnológica y social para la generación de nuevos servicios**

La experimentación con tecnologías disruptivas en entornos reales que permitan acelerar procesos de innovación de proceso, servicio y modelo. En un mundo digitalizado y cambiante, el entorno de los servicios sociales demanda la introducción de tecnologías como el Big Data o la Inteligencia Artificial para satisfacer las necesidades de la ciudadanía y/o adelantarse a las mismas ofreciendo un servicio eficaz y eficiente. La implementación de estas tecnologías mejora el tempo de respuesta, optimiza recursos, permite la medición de los resultados y mejora la accesibilidad del SASS.

La investigación y el uso de tecnologías disruptivas e innovadoras en el ámbito de los servicios sociales puede ser muy útil para la mejora de algunos de los servicios ofrecidos actualmente, haciéndolos más ágiles y accesibles para las personas usuarias. Además, el uso de nuevas tecnologías puede fomentar la creación de nuevos servicios.

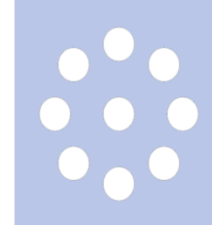


/09

NextGenEU

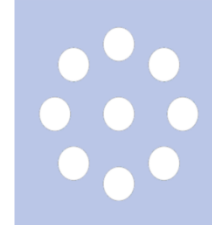
07/ Líneas estratégicas





La estrategia se plantea definiendo 3 objetivos principales, que para su cumplimiento, incluyen líneas estratégicas. Dentro de cada línea estratégica se enmarcan las diferentes acciones y proyectos. Las líneas estratégicas estarán actualizadas a través de la incorporación de nuevos elementos clave de políticas europeas en materia de sociedad de la información y teniendo en cuenta proyectos que se están definiendo actualmente. A continuación, se presentan las líneas estratégicas que darán respuesta a los dichos objetivos.





► **Objetivo 1:** Mejorar la calidad y la accesibilidad de los servicios a través de la transformación digital. Para cumplir con este objetivo, se proponen 4 líneas estratégicas:

1. Desarrollar el framework tecnológico habilitador de la transformación digital.
2. Mejorar de la accesibilidad de la ciudadanía a los servicios.
3. Realizar una toma de decisiones basadas en datos (insight driven care).
4. Promover la aplicación de políticas de protección de datos y seguridad.

Línea Estratégica 1. Desarrollar el framework tecnológico habilitador de la transformación digital

Descripción:

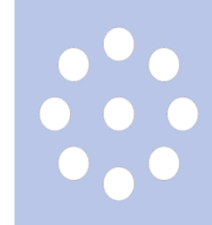
Los componentes tecnológicos son una de las principales palancas de cambio para la transformación digital. Para poder realizar un rediseño de los procesos internos del SASS y definir nuevos servicios es necesario contar con nuevos componentes tecnológicas que den soporte a mejorar la accesibilidad de los ciudadanos a los servicios. Con todo esto se avanza en la digitalización para la prestación de servicios.

Además, disponer de un identificador único facilitará el conocimiento de la situación de cada persona usuaria y su acceso a los servicios y prestaciones del SASS. Además, unifica toda la información, de tal manera que los profesionales puedan acceder al detalle de la información necesaria para prestar el mejor servicio en un único sistema.

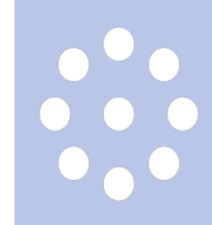
Acciones y proyectos:

Dentro del marco de esta línea estratégica se proponen las siguientes acciones y proyectos:

- **P1. SIGCASA: Nuevo sistema para la gestión integral de centros residenciales y atención diurna**, destinado a personas mayores y a personas con discapacidad. Este proyecto consiste en el desarrollo e implantación de un sistema integral en los recursos que atenderá tanto a las fases del procedimiento administrativo que origina la demanda del ciudadano como a la del expediente de cuidados de larga duración. Atenderá fundamentalmente a las siguientes funcionalidades:



- Gestión administrativa de expedientes.
 - Gestión del centro: recursos humanos, plazas, servicios del centro, etc.
 - Gestión del plan de atención individualizada: consistente en la valoración y definición de un plan de atención interdisciplinar.
 - Gestión de los subprocesos de atención por parte de los diferentes profesionales.
- **P2. HSUe: Historia Social Única Electrónica**, consiste en el desarrollo de un conjunto de herramientas integradas que posibilitarán la coordinación de los profesionales y contribuirán a la mejora de la intervención social. El proyecto de HSUe está basado en las siguientes premisas:
 - Visión global e integrada de toda la información social de la persona usuaria: expedientes, informe social, información convivencial, etc.
 - Modelo de relación digital: diseño de una ventanilla única multicanal de relación de la administración con los ciudadanos, respondiendo a la demanda de transparencia, participación y desempeño contable.
 - Automatización de procedimientos allí donde sea posible.
 - **P3. Plataforma de gestión de subvenciones**, es un proyecto que consiste en una plataforma para la gestión integral de las subvenciones de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar, incluido el seguimiento de actividades realizadas por parte de los beneficiarios de las convocatorias.
 - **P4. Digitalización de expedientes y gestor documental**, consiste en la implantación o uso de herramientas inteligentes que permitan la digitalización de expedientes en papel, los interpreten, clasifiquen y registren la información en los sistemas digitales del SASS. Actualmente en el SASS muchos trámites requieren de documentación y aún algunos expedientes se gestionan en papel. Esto es poco operativo y obstaculiza la tramitación ágil así como la explotación de datos.



- **P5. Dotación y renovación de infraestructuras tecnológicas**, este proyecto va a permitir la puesta en marcha e implantación de las soluciones digitales desarrolladas en el marco de esta Estrategia de Digitalización y asegurar el acceso de los profesionales y las personas usuarias a las nuevas las herramientas digitales del SASS. Para conseguir esto es necesaria la renovación del parque de equipos PC de los profesionales, incorporación de nuevos dispositivos móviles (*Point of Care*) a instalar en domicilio de las personas usuarias y otros dispositivos IoT necesarios para el funcionamiento de las soluciones desarrolladas en el marco de esta Estrategia de Digitalización del SASS.

Línea Estratégica 2. Mejora de la accesibilidad de la ciudadanía a los servicios

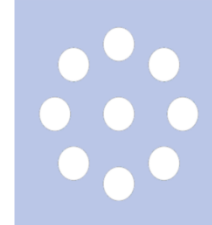
Descripción:

El enfoque de la atención centrada y personalizada para cada ciudadano/a es clave para mejorar la calidad de los servicios. Su aportación principal es situar a la persona usuaria como agente activo en el centro de la atención, teniendo en cuenta el respeto de su autonomía personal, es decir, sus decisiones, modo de vida, preferencias y deseos.

El nuevo modelo propone contar con una cartera de servicios digitalizada y con vocación de ofrecer servicios en remoto.

Acciones y proyectos:

- **P6. Plataforma de servicios digitales remotos** y ubicuos para el cuidado y el apoyo social. El proyecto busca el desarrollo de una plataforma que atienda a los siguientes principios:
 - Telecuidado: poner a disposición de la persona usuaria y de la persona cuidadora herramientas adecuadas para la atención remota, que proporcionen una visión de 360° de la persona.
 - Promoción de la Autonomía de la Persona, fomentando actividades preventivas para entrenar y estimular diferentes funciones mentales, frenando el deterioro cognitivo.
 - Promoción de la socialización, fomentando la interacción social y evitando el aislamiento.



- **P7. Portal del Ciudadano - Sistema de Relación Digital** : se propone el desarrollo de un sistema de relación digital y comunicación 360° entre la persona usuaria, la familia, el cuidador y el SASS. Debe ser un canal web y APP de acceso a recursos, gestión de trámites y relación digital con el SASS, permitiendo gestionar la relación con las personas usuarias, accediendo a toda la información social de la persona gestionada por la organización y estableciendo canales de comunicación digitales y bidireccionales.
- **P8. Lista de espera inteligente**: es un proyecto que propone el desarrollo de un sistema que agrupa toda la demanda pendiente del SASS, e incorpora un sistema de priorización inteligente en función de los protocolos, la cartera de servicios y el contexto de la persona usuaria.

Línea Estratégica 3. Realizar una toma de decisiones basadas en datos (*insight driven care*)

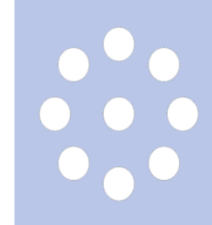
Descripción:

Actualmente, la utilización de sistemas de gestión y recopilación masiva de datos es básico para el almacenamiento y tratamiento de volúmenes grandes de información con el objetivo de mejorar la prestación de servicios ofrecidos por el SASS a los ciudadanos, mejorando su eficacia y eficiencia, su planificación y ordenación.

La explotación de datos puede ser útil para SASS, ya que mediante modelos predictivos es posible identificar distintas intervenciones en situaciones concretas, orientando la prestación de servicios hacia un modelo preventivo. Esto puede fomentar la creación de servicios preventivos basados en el análisis de la información.

Acciones y proyectos:

- **P9. Herramienta de homogeneización de datos del SASS** , el objetivo de este proyecto es establecer una herramienta que permita canalizar la información a lo largo de todo el sistema asturiano de servicios sociales, normalizando la información que se recoge por el sistema y estableciendo unos flujos para su validación y recepción.
- **P10. Cuadro de Mando Integral**, es un proyecto en el cual se va a desarrollar una herramienta que sirva para la gestión integral y despliegue de la estrategia, ya que puede ser utilizada para realizar un seguimiento de los objetivos estratégicos de medición. Además, este cuadro de mando integral sirve para realizar un análisis de la información de gestión de los servicios del SASS con el fin de obtener una visión global.



- **P11. Definición del modelo único de datos**, acordar un Modelo de Información de Referencia del SASS que garantice la interoperabilidad semántica de la información entre diferentes agentes del SASS tanto internamente como externamente. Para esto se debe diseñar un modelo de información de referencia estandarizado teniendo en cuenta toda la topología organizativa del SASS, partiendo de definiciones estándar de la información reconocidas por la academia y las sociedades científicas.
- **P12. Plataforma de inteligencia y analítica avanzada**, desarrollo de una estrategia basada en el paradigma data-driven que persigue incorporar al SASS, funcionalidades de analítica de datos e inteligencia sobre la cadena de valor de los servicios sociales, promoviendo y facilitando el acceso al conocimiento clave de la organización, con el objetivo de generar una cultura organizacional orientada a la toma de decisiones basadas en los datos. Para esto es necesaria la definición del modelo de datos del SASS y dinámicas de intercambio y transferencia del dato bajo criterios de calidad, privacidad, seguridad y veracidad.

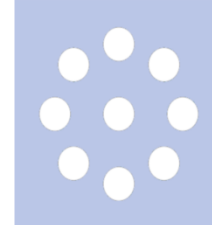
Línea Estratégica 4. Promover la aplicación de políticas de protección de datos y seguridad

Descripción:

En el marco de la Estrategia de Digitalización del SASS cabe señalar la capacidad que ofrecen las nuevas tecnologías y sistemas para recoger, usar y transmitir información relativa a datos personales y sensibles del ciudadano. Por este motivo, es necesario conocer y cumplir la normativa en materia de seguridad de la información, especialmente aquella que es especialmente sensible (datos personales, datos médicos o de situación de vulnerabilidad), así como los informes y guías de actuación establecidas por la Agencia Española de Protección de Datos. Además, deben seguirse las especificaciones definidas por la Oficina del dato de la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial (SEDIA).

Acciones y proyectos:

- **P13. Desarrollo del marco normativo que desarrolla el HSUe**, otorgando seguridad jurídica al desarrollo del proyecto y a los accesos tanto de parte de los profesionales como de los ciudadanos a la información que la HSUe albergue.
- **P14. Desarrollo de protocolos** para el cumplimiento de la normativa de protección de datos.



- **P15. Plan de sensibilización sobre los riesgos digitales** a los que se expone la organización.
 - Campañas de comunicación relativas a la seguridad de la información y las posibles brechas como phishing.
 - Formaciones sobre cómo protegerse y medidas de seguridad y protección.

▶ **Objetivo 2:** Impulsar la comunicación y capacitación digital en la organización y en los ciudadanos mediante el uso de nuevas herramientas digitales y nuevos procesos. Para cumplir con este objetivo, se proponen 3 líneas estratégicas:

5. Fomentar las competencias digitales de los profesionales del SASS
6. Mejorar las herramientas de trabajo, implementando entornos virtuales colaborativos
7. Impulsar la resiliencia digital de las personas usuarias del SASS mejorando sus competencias digitales

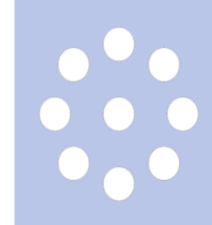
Línea Estratégica 5. Fomentar las competencias digitales de los profesionales del SASS

Descripción:

El equipo profesional del SASS tienen un papel muy importante en relación a la calidad de los servicios prestados. Para ofrecer un servicio de calidad en el marco de la Transformación Digital es necesario conocer sus capacidades, habilidades y posibles puntos de mejora, tanto de forma colectiva como individual, para así poder determinar un plan de acción concreto.

Acciones y proyectos:

- **P16. Plan de gestión del cambio** que ayude a los profesionales a adaptarse a nuevas formas de trabajar.
- **P17. Elaborar contenidos que fomenten el desarrollo de una cultura digital.** Estos contenidos tendrán como objetivo mantener informados a los profesionales de las últimas novedades digitales, lo que les permitirá conocer ejemplos de cómo se ha realizado la Transformación Digital en administraciones similares y que ha supuesto un gran beneficio.
- **P18. Planes de formación** adecuados a los cambios surgidos como consecuencia de la ejecución de la Estrategia de Digitalización.



- **P19. Modelo de gestión del conocimiento de la organización.** Con la ejecución de esta acción se plantea la definición de un grupo de componentes formativos que fomenten una cultura digital dentro de la organización.
- **P20. Dotación de equipo tecnológico a profesionales,** se llevará a cabo una evaluación de las necesidades durante los primeros meses de desarrollo de la Estrategia a fin de adecuar los equipamientos a los objetivos de le Estrategia.

Línea Estratégica 6. Mejorar las herramientas de trabajo, implementando entornos virtuales colaborativos:

Descripción:

Es interesante que los profesionales del SASS cuenten con soluciones tecnológicas que les permitan centrarse en tareas que generen valor añadido. Además, es necesario, impulsar la movilidad y flexibilidad haciendo uso de medios digitales que permitan realizar el trabajo desde cualquier lugar y en cualquier momento.

Un aspecto clave para que la Transformación Digital tenga éxito consiste en establecer fórmulas de comunicación interna. Esto ayudará a alinear valores y objetivos de la organización y a contar con una comunicación más abierta y ágil.

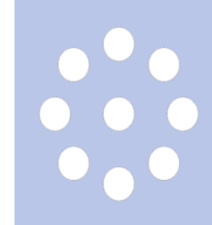
Acciones y proyectos:

- **P21. Promover el uso de nuevas herramientas de comunicación** (ejemplo: Microsoft Teams, Sharepoint, OneDrive...)
- **P22. ECOs- Espacios colaborativos socialAsturias** que sean útiles en la formación, en el enriquecimiento personal y el proceso de gestión del cambio hacía una organización más digital.

Línea Estratégica 7. Facilitar la inclusión digital de las personas usuarias del SASS mejorando sus competencias digitales para la participación social efectiva

Descripción:

Esta línea estratégica pretende acompañar a la población usuarias del SASS en la adquisición de competencias digitales con el objetivo de reducir el riesgo de que se vean



afectados por las formas de brecha digital y promover el ejercicio de sus derechos por medios digitales. En este acompañamiento desempeñan un papel fundamental tanto las entidades locales como las autonómicas ya que son las que se encuentran cerca de la ciudadanía.

Acciones y proyectos:

- **P23. Plan de inclusión socio-digital.** Busca el desarrollo de acciones que ayuden a los usuarios del SASS a mejorar sus competencias digitales, de modo que puedan ejercitar sus derechos por medios digitales. Entre otras acciones se implementará el Proyecto piloto “CONNECT-AS: Itinerarios de inclusión social digital en el Principado de Asturias”

▶ **Objetivo 3:** Impulsar la innovación tecnológica y social para la generación de nuevos servicios. Para cumplir con este objetivo, se proponen 2 líneas estratégicas:

8. Línea Estratégica 8. Promover proyectos de innovación social basados en tecnología.
9. Línea Estratégica 9. Promover proyectos tecnológicos con impacto social.

Línea Estratégica 8. Promover los proyectos de innovación social basados en tecnología.

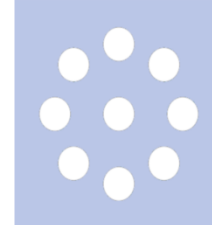
Descripción:

La innovación en el ámbito de los Servicios Sociales se puede definir como el desarrollo de nuevos procesos para satisfacer las necesidades sociales y ofrecer mejores resultados. La innovación social no solo se centra en mejorar la sociedad, sino que busca mejorar la capacidad de actuación de los profesionales.

Las nuevas tecnologías digitales tales como la Inteligencia Artificial, Internet de las cosas (IoT), Blockchain, realidad virtual, robotización de procesos, etc. pueden ayudar a mejorar los servicios y procesos del SASS, a generar nuevos modelos de servicios o a mejorar la experiencia de las personas usuarias.

Acciones y proyectos:

- **P24. Identificar oportunidades de mejora.** Detectar puntos de mejora en los servicios del SASS que con el uso de nuevas tecnologías puedan mejorar la forma de prestación del mismo y la experiencia de las personas usuarias.



- **P25. Pilotaje de proyectos de componente tecnológico gracias a la innovación tecnológica.** Esto refuerza la autonomía de la persona, dando soporte a nuevos servicios de autocuidado y teleasistencia según las necesidades de las personas. Un ejemplo de este tipo de proyectos es el proyecto LLAR - Teleasistencia avanzada para el incremento de la autonomía en el hogar. Este proyecto busca, mediante el uso de wearables y otras tecnologías, ofrecer una atención 24/7 a la persona que necesita el servicio.

Línea Estratégica 9. Promover proyectos tecnológicos con impacto social.

Descripción:

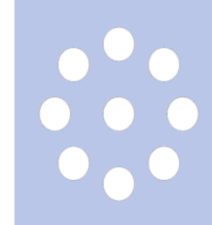
Con el fin de buscar el desarrollo de nuevos proyectos tecnológicos con impacto social, es interesante que existan incubadoras y centros de innovación en materia social. Además, en el contexto actual es clave contar con financiación para el desarrollo de estos proyectos y centros de innovación.

Acciones y proyectos:

- **P26. Laboratorios de innovación social digital** para fomentar el diseño y puesta en marcha de proyectos tecnológicos que tengan impacto social. Los laboratorios de innovación social, son lugares en los que se desarrollan proyectos de I+D+i en el ámbito de los servicios sociales, facilitando la creación o mejora de servicios para la ciudadanía.
- **P27. Captación de fondos para financiación de proyectos de innovación,** con el fin de impulsar de acciones para identificación y captación de financiación de nuevos proyectos con especial foco a las oportunidades que surgen en el ámbito europeo.



08/ Mapa de agentes



Para la comprensión de la Estrategia de Digitalización del SASS, será necesario analizar la estructura organizativa, esto es, los equipos y recursos organizados jerárquicamente que dan respuesta a las demandas de la Estrategia.

Esta estructura organizativa deberá tener un componente jerárquico, reconocido normativamente, pero junto a ello también un componente funcional, que reconozca las competencias y funciones que a nivel práctico desarrollan los diferentes elementos que integran el conjunto de los Servicios Sociales del Principado.

8.1 Mapa organizativo

La definición de la estructuración de los diferentes niveles de la administración del Principado que dan respuesta, de una manera u otra, a los demandantes de cada una de las prestaciones y servicios de la Cartera de Servicios Sociales, responde a las disposiciones recogidas en los siguientes documentos de referencia en el marco del Principado:

- [El Decreto 13/2019, de 24 de julio, del Presidente del Principado de Asturias, de reestructuración de las Consejerías que integran la Administración de la Comunidad Autónoma.](#)
- [Decreto 84/2019, de 30 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica básica de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar.](#)
- [Decreto 38/2020, de 2 de julio, de primera modificación del Decreto 84/2019, de 30 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica básica de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar.](#)

La estructura organizativa de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar de los agentes que estarán involucrados en la presente Estrategia de transformación se expone a continuación.

Los principales agentes son:

- Dirección General de Seguridad y Estrategia Digital.
- Dirección General Planificación, Ordenación y Adaptación al Cambio Social.
- Dirección General de Gestión de Derechos Sociales.
- Dirección General de Mayores y Servicios Sociales.
- Dirección General de Vivienda.

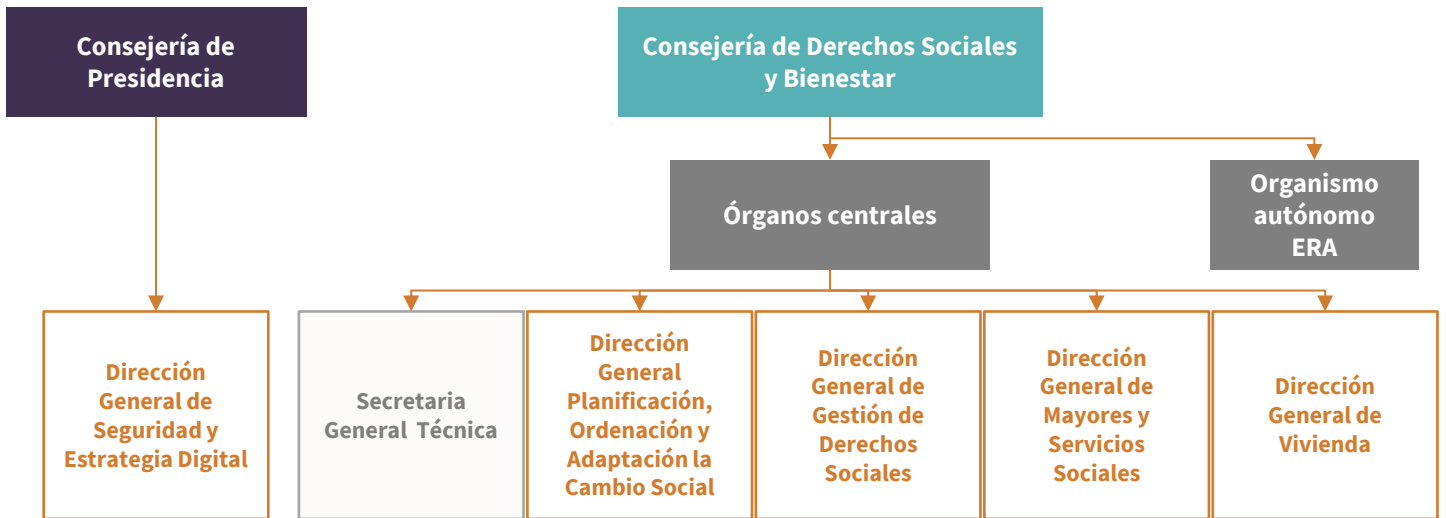
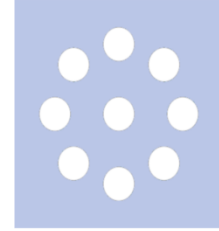


Figura 7. Direcciones Generales involucradas en la estrategia

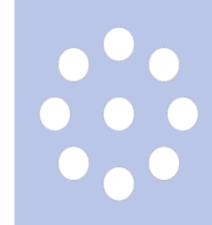


/09

NextGenEU

09/ Evaluación y seguimiento





A los efectos de seguimiento y evaluación de la presente Estrategia se constituirá un **Comité de Seguimiento**, en el que estará representado personal de todas las **Direcciones Generales de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar**, así como personal de la **Dirección General de Seguridad y Estrategia Digital de la Consejería de Presidencia**.

Sin perjuicio de que pueda participar en la misma otra personal que cualquiera de las partes puedan proponer, la estructura mínima de la **Comisión de Seguimiento** estará compuesta por:

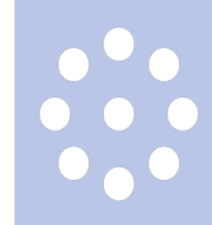


Las labores de este Comité de Seguimiento son las siguientes:

- Diseño de un cuadro de mando que permita monitorizar la evolución de la Estrategia.
- Evaluación de los compromisos establecidos.
- Proposición de medidas que se consideren necesarias para asegurar el cumplimiento de los objetivos.
- Proposición medidas correctoras de riesgos o desviaciones respecto a la Estrategia.

Este Comité de Seguimiento se constituirá en los dos meses posteriores a la aprobación de la Estrategia.

El Comité de Seguimiento se reunirá como mínimo con periodicidad trimestral y realizará una evaluación integral de los objetivos y del nivel de cumplimiento de los compromisos adquiridos con carácter semestral.



9.1 Indicadores de cumplimiento de los objetivos

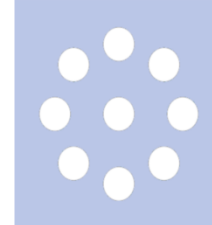
Para poder conocer el grado de avance y cumplimiento de los objetivos definidos en esta Estrategia de Transformación Digital se proponen una serie de indicadores. Para la implantación de los mismos el Comité de Seguimiento establecerá un cuadro de mando en los primeros meses de funcionamiento.



1 Mejorar la **calidad y la accesibilidad de los servicios** a través de la transformación digital

Tabla 1. Indicadores para evaluar el cumplimiento del Objetivo 1

Indicador	Fuente	Meta a alcanzar
Número de expedientes digitalizados	HSUE	100% de los expedientes vivos
Número de centros SIGCASA	HSUE	100% centros dependientes de la CDSYB y del Organismo Autónomo ERA
Número de procesos soportados por sistemas de información en el nuevo framework	Mapa de procesos y sistemas	100% de los procesos operativos del sistema
Porcentaje de servicios y prestaciones solicitadas por los usuarios a través de canales digitales	Registro de servicios solicitados a través de canales digitales	Mejora en un 10%
Número de procesos que han eliminado el uso de papel	Registro de procesos realizados	5 anuales
Número de canales digitales abiertos para la prestación de servicios	Mapa de procesos y sistemas	2 anuales



2 Impulsar la **comunicación y la capacitación digital** en la organización y en los ciudadanos mediante el uso de nuevas herramientas digitales y nuevos procesos

Tabla 2. Indicadores para evaluar el cumplimiento del Objetivo 2

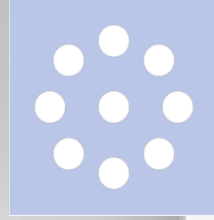
Indicador	Fuente	Meta a alcanzar
Porcentaje de profesionales de los Servicios Sociales que han realizado cursos de capacitación digital	Registro de formaciones realizadas	60%
Número de ciudadanos que realizan formaciones de capacitación digital	Registro de formaciones realizadas a ciudadanos	1.000 usuarios formados
Número de formaciones de capacitación profesional en competencias digitales dirigidas a profesionales	Registro de formaciones	100% de los profesionales del sistema
Materiales disponibles para el desarrollo de competencias digitales y herramientas colaborativas en el espacio colaborativo ECOs	Materiales actuales en ECOs	Incremento de un 30% anual
Número de contenidos multimedia desarrollados (píldoras, vídeos, infografías...)	Registro de contenidos	Mejora en un 15% anual



3 Impulsar la **innovación tecnológica** y social para la generación de nuevos servicios

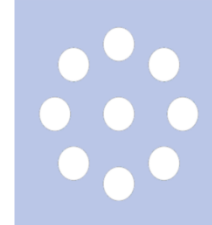
Tabla 3. Indicadores para evaluar el cumplimiento del Objetivo 3

Indicador	Fuente	Meta a alcanzar
Número de proyectos innovadores desarrollados	Registro de proyectos	5 anuales



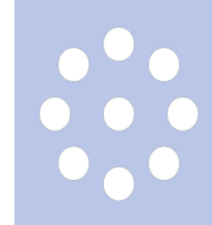
10/Planificación



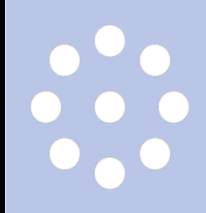


10. Planificación

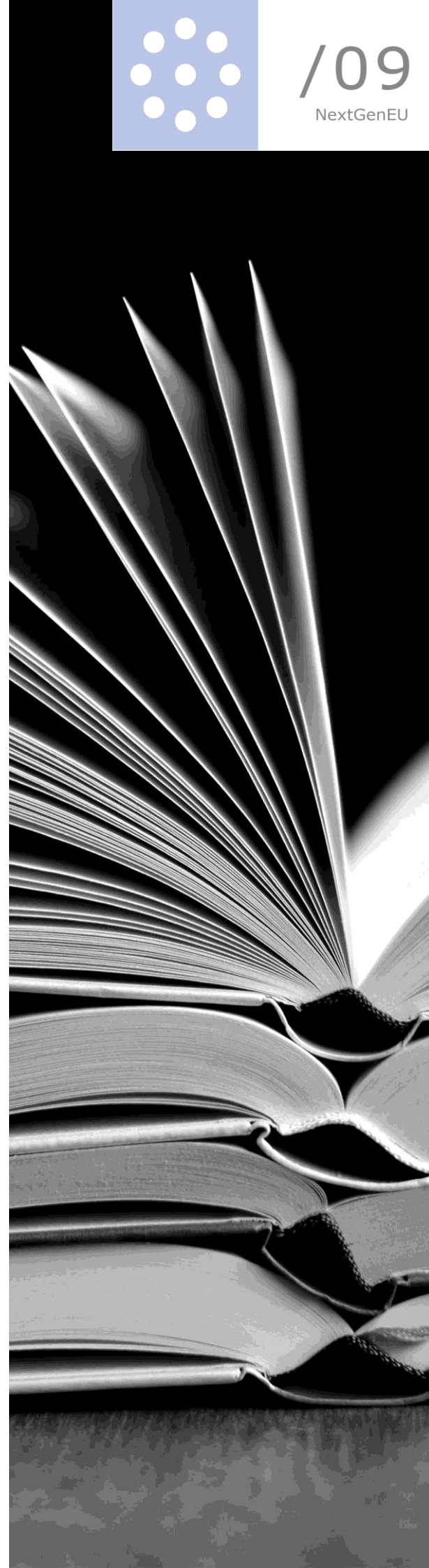
	Financiado por fondos MRR	Proyecto MRR	Fecha de inicio	Fecha de fin	Departamentos implicados								
					DGPOACS	DGSED	DG MAYORES Y SS SS	DG DERECHOS SOCIALES	ORGANISMO AUTÓNOMO ERA	SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES	SGT	IAAP	DGVIVIENDA
OBJETIVO 1. Calidad y accesibilidad de los servicios a través de la transformación digital													
Línea Estratégica 1. Framework tecnológico habilitador de la transformación digital													
P1. SIGCASA: Nuevo sistema para la gestión integral de centros residenciales	No	-	2021	1ER SEMESTRE 2023	X	X	X		X				
P2. HSUe: Historia Social Única Electrónica	Sí	ARAMO	2019	2024	X	X	X	X	X	X	X		
P3. Plataforma de gestión de subvenciones	Sí	ARAMO	2022	2023	X	X	X				X		X
P4. Digitalización de expedientes y gestor documental	No	-	2021	1ER SEMESTRE 2023	X	X	X	X					
P5. Dotación y renovación de infraestructuras tecnológicas	Sí	DRIADE	2021	2022	X	X	X		X	X	X		
Línea Estratégica 2. Mejorar de la accesibilidad de la ciudadanía a los servicios													
P6. Plataforma de servicios digitales remotos remotos	Sí	LLAR	2022	2024	X	X	X	X	X		X		X
P7. Portal del Ciudadano - Sistema de Relación Digital	Sí	ARAMO	2022	2023	X	X					X		
P8. Lista de espera inteligente	Sí	ARAMO	2023	2024	X	X	X		X		X		
Línea Estratégica 3. Realizar una toma de decisiones basadas en datos (insight driven care)													
P9. Herramienta de homogeneización de del SASS	No	-	2021	2022	X	X	X			X			
P10. Cuadro de Mando Integral	No	-	2021	2022	X	X	X	X	X				
P11. Modelo único de datos del SASS	No	-	2022	2024	X		X	X	X	X			
P12. Plataforma de inteligencia y analítica avanzada	Sí	ARAMO	2023	2024	X	X							
Línea Estratégica 4. Promover la aplicación de políticas de protección de datos y seguridad													
P13. Desarrollo del marco normativo para HSUe	No	-	2019	2022	X						X		
P14. Desarrollo de protocolos para el cumplimiento de la normativa de protección de datos	No	-	2022	2024	X	X					X		
P15. Plan de sensibilización sobre riesgos digitales	No	-	2023	2023	X	X						X	

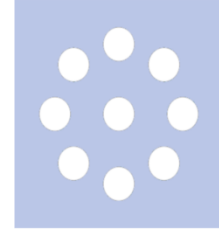


	Financiado por fondos MRR	Proyecto MRR	Fecha de inicio	Fecha de fin	Departamentos implicados								
					DGPOACS	DGSED	DG MAYORES Y SS SS	DG DERECHOS SOCIALES	ORGANISMO AUTÓNOMO ERA	SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES	SGT	IAAP	DGVIVIENDA
OBJETIVO 2. Comunicación y capacitación digital													
Línea Estratégica 5. Fomentar las competencias digitales de los profesionales del SASS													
P16. Plan de gestión del cambio	No	-	2022	2022	X		X	X	X	X			
P17. Contenidos que fomenten el desarrollo de una cultura digital	No	-	2022	2024	X	X						X	
P18. Planes de formación	SI	ARAMO	2022	2024	X	X	X	X	X	X	X	X	
P19. Modelo de gestión del conocimiento de la organización	No	-	2022	2022	X		X	X					
P20. Equipamiento tecnológico a profesionales	Si	ARAMO/D DRIADE	2022	2022	X	X					X		
Línea Estratégica 6. Mejorar las herramientas de trabajo, implementando entornos virtuales colaborativos													
P21. Promover el uso de nuevas herramientas de comunicación	No	-	2022	2023	X								
P22. ECOs- Espacios colaborativos socialAsturias	No	-	2022	2024	X								
Línea Estratégica 7. Favorecer la inclusión digital de las personas usuarias del SASS													
P23. Plan de inclusión socio - digital	Sí	COMPONENTE 23	2022	-	X		X	X					
OBJETIVO 3. Innovación tecnológica													
Línea Estratégica 8. Promover los proyectos de innovación social basados en tecnología													
P24. Identificación de oportunidades de mejora	No	-	2022	2024	X								
P25. Pilotaje de proyectos de componente tecnológico	Sí	TEXU	2022	2024	X	X	X	X	X	X			X
Línea Estratégica 9. Promover proyectos tecnológicos con impacto social													
P26. Laboratorios de innovación social digital	Sí	TEXU	2022	2023	X								
P27. Captación de fondos para financiación de proyectos de innovación	No	-	2022	2024	X		X	X					X



11/Bibliografía





Fuentes utilizadas en el informe:

INE. Instituto Nacional de Estadística. Porcentaje de población que usa Internet ([INE](#))

Instituto Asturiano de la Mujer (2019). Situación de hombres y mujeres en Asturias. ([IAM](#))

Instituto Asturiano de la Mujer (2020). Uso de las TIC entre la población ([IAM](#))

ONTSI (2019). Observatorio nacional de las telecomunicaciones y SI. Informe sobre la Sociedad de la Información y las telecomunicaciones, el sector TIC y los contenidos por CCAA ([Ontsi](#))



**Financiado por
la Unión Europea**
NextGenerationEU



**Plan de Recuperación,
Transformación y Resiliencia**



**GOBIERNO DEL
PRINCIPADO DE ASTURIAS**

CONSEJERÍA DE DERECHOS
SOCIALES Y BIENESTAR