

GUÍA DE ORIENTACIÓ PER A TIC IMPULSA 3

Una plataforma
per a les entitats
d'infància al núvol i
centrada en la persona

GUÍA DE ORIENTACIÓ PER A TIC IMPULSA 3

Índex

01. El concepte	P_05
02. Objectius de la plataforma i entitats destinatàries	P_07
03. Mòduls disponibles	P_09
04. Tecnologia, serveis i seguretat integrats a TIC IMPULSA 3	P_21
05. Un model d'intervenció centrat en la persona i l'impacte social a través de la innovació social aplicada i la cocreació	P_27
06. Beneficis	P_35
07. Entrevistes	P_37
08. Eina d'autodiagnòstic	P_39

GUÍA DE ORIENTACIÓ
PER A TIC IMPULSA 3

01.



El concepte

TIC IMPULSA 3 és una plataforma de gestió potent per a les entitats del tercer sector que permet millorar la gestió en el procés d'atenció i desenvolupament de la població beneficiària a la qual atenen.

1. TIC IMPULSA 3 simplifica i agilita els processos de gestió, ja que elimina els passos innecessaris.
2. Potencia el model d'atenció centrada en la persona i permet gestionar i avaluar el desenvolupament de la persona o la família destinatària: els seus objectius, la participació, la presa de decisions, etc.
3. Centralitza tota la informació en un entorn segur, elimina el paper i obté una gestió documental intel·ligent i sostenible.
4. Inclou mòduls de gestió integral: béns i equipaments, ticketing, gestió del talent i la formació, borsa de treball, etc.
5. Inclou un model holístic que integra totes les dades rellevants de la persona segons el seu context o l'àmbit d'intervenció: laboral, clínic, educatiu, familiar i, fins i tot, es pot arribar a adaptar totalment a cada necessitat que tingui l'entitat.

6. Permet que l'entitat mateixa personalitzi l'eina segons el que necessiti, ajustant els processos bàsics, els camps, els informes, les llistes, el control d'assistència, les cites, etc.
7. Adapta les intervencions en funció dels diferents col·lectius i tipus (residencial, familiar, medi obert, UEC...).
8. S'obtenen dades precises i estadístiques capaces d'alimentar un quadre de control que mesura l'excel·lència en els processos i facilita la millora contínua.

TIC IMPULSA 3 (d'ara endavant, TI.3) és un projecte que té la finalitat de millorar els serveis de FICE i de les entitats associades adherides al projecte, amb un model de transformació digital.

Així, s'ha aconseguit una plataforma fàcil de fer servir, orientada a les necessitats del sector, eficient i molt versàtil.

GUÍA DE ORIENTACIÓ
PER A TIC IMPULSA 3

02.



Objectius de la plataforma i entitats destinatàries

TI.3 permet la digitalització d'una entitat de l'àmbit social a partir de l'estructuració dels seus processos d'atenció i gestió, i, a més, facilita un principi d'eficiència i excel·lència per millorar els processos d'atenció, redueix els costos, augmenta la seguretat i potencia el principi d'atenció centrat en la persona.

- > Millora l'eficiència en la gestió i l'estalvi de costos.
- > Aplica un principi de prevenció i anticipació segura.
- > Alinea els objectius organitzacionals i socials amb la missió i la visió de l'entitat.
- > Facilita l'obtenció i la gestió de fons.
- > Enforteix les relacions amb l'administració pública i els col·laboradors.

Les entitats que es poden beneficiar de TI.3 són entitats del tercer sector, que volen millorar els seus processos de treball i l'atenció que presten a la població beneficiària, com poden ser centres residencials, centres d'acolliment, serveis comunitaris d'atenció a la família i a la infància, entre d'altres.

GUÍA DE ORIENTACIÓ
PER A TIC IMPULSA 3

03.



Mòduls disponibles

3.1. Gestió d'expedients

Mitjançant una aplicació intel·ligent i estructurada, la gestió per carpetes es transforma i es crea un expedient holístic centrat en la persona i centralitzat, amb tota la informació que es necessita segons l'àmbit de la intervenció.

- Educatiu
- Salut
- Social
- Laboral
- Familiar
- Mèdic
- Judicial

A diferència d'una gestió per carpetes, que comporta un gran nombre de fonts d'errors, cada expedient és intel·ligent i segur, es gestiona per camps i la informació no es duplica mai.

A través dels camps editables, la informació que s'utilitza s'afegeix en els mòduls desitjats, de ma-

nera que es poden establir indicadors i quadres de comandament sense que calgui repetir la informació, i així es generen els informes i els documents necessaris de manera automatitzada.

3.2. Gestió de les intervencions

Per a les entitats socials, la gestió de les intervencions és un component crític a fi d'assegurar l'èxit i l'eficàcia dels programes i els serveis que s'ofereixen. Implica la coordinació i la supervisió acurades de cada fase de la intervenció, des de la planificació fins a l'execució i el seguiment.

La implementació efectiva d'aquesta gestió no només optimitza els recursos, sinó que també garanteix un enfocament sistemàtic i ben estructurat per abordar les necessitats específiques de cada situació.

TIC IMPULSA 3 destaca com una plataforma integral que va més enllà de la simple gestió d'expedients i ofereix un enfocament avançat per a la coordinació i l'execució de les intervencions. A tra-

vés de la seva capacitat per promoure fluxos de treball (BPM), la plataforma s'adapta als diferents àmbits d'intervenció, de manera que proporciona una eina dinàmica i adaptable a les necessitats específiques de cada àrea.

El mòdul d'intervencions de TIC IMPULSA 3 presenta un seguit de característiques destacades que permeten gestionar cada intervenció d'una manera eficient i organitzada:

1. **Residencial:**

Facilita la gestió d'intervencions en entorns residencials i assegura un seguiment meticolós de cada cas.

2. **Familiar:**

Organitza els processos d'intervenció en l'àmbit familiar i brinda una estructura detallada per a la col·laboració i el seguiment.

3. **Medi Obert:**

Adapta els fluxos de treball per a intervencions en entorns de medi obert, de manera que ofereix flexibilitat i una coordinació efectiva.

4. **Fiscalia i Tractats:**

Gestiona eficaçment les intervencions relacionades amb processos legals i trasllats, i proporciona un marc estructurat per a la coordinació.

5. **Orientació Laboral:**

Defineix i organitza les intervencions vinculades a l'orientació laboral, i així assegura un enfocament clar i guiat per a l'equip de professionals.

6. **UEC (Unitat d'Educació Contínua):**

Presenta un marc específic per a la gestió d'intervencions en l'àmbit de l'educació contínua, de manera que l'eficiència operativa millora.

7. **Teràpies:**

Facilita l'organització d'intervencions terapèutiques i proporciona una guia detallada per a l'equip de professionals.

8. **Activitats:**

Optimitza la gestió d'intervencions relacionades amb activitats específiques per tal d'assegurar una planificació i una execució efectives.

Gràcies al mòdul d'intervencions de TIC IMPULSA 3, l'equip de professionals experimenta una transformació en la gestió, amb un enfocament sistemàtic i organitzat que comprèn des del principi fins a la conclusió de cada intervenció.



La plataforma no només simplifica el procés, sinó que també millora la coordinació i permet que els professionals se centrin en l'atenció de qualitat a les persones que atenen.

3.3. Gestió documental

La gestió documental s'integra en un mòdul específic i exclusiu, que complementa la gestió dels expedients i dels processos d'intervenció, en què tot està interrelacionat. Entenem que qualsevol entitat social gestiona, a més d'expedients, un gran nombre de documents que s'han d'allotjar en un entorn digitalitzat i segur, per això TIC IMPULSA 3 ofereix un gestor documental integral:

- Repositori de documents.
- Classificació per carpetes i etiquetes.
- Rols i permisos d'accés.
- Documents al núvol.
- Edició de documents en línia.
- Treball col·laboratiu.
- Còpia de seguretat automatitzada.

D'aquesta manera, si la teva entitat social fa servir TIC IMPULSA 3, tindrà tota la gestió documental integrada en una única eina i obtindrà un estalvi de costos important, ja que eliminarà altres eines o aplicacions amb aquesta finalitat, a més de l'estalvi considerable de temps que representa aquesta gestió.

3.4. Gestió multicentre

Per a les entitats socials, la gestió de multicentres implica la capacitat d'administrar de manera eficient i centralitzada diferents ubicacions i unitats d'intervenció des d'una única plataforma. Aquesta pràctica estratègica simplifica les operacions i aconsegueix millorar la coordinació, l'eficiència i la transparència en la gestió de recursos.

Quan una entitat social administra uns quants centres, la implementació d'un sistema com TIC IMPULSA 3 es converteix en una eina fonamental. Aquest sistema facilita la gestió tant per a entitats petites com grans, i ofereix una única instància des de la qual es poden controlar tots els centres o les unitats d'intervenció. La capacitat de fer aquestes operacions des d'un entorn al núvol proporciona flexibilitat i accessibilitat, alhora que optimitza la presa de decisions i agilita els processos administratius.

A més, TIC IMPULSA 3 simplifica la gestió d'un gran nombre de centres i també millora diverses àrees clau de l'administració, de manera que brinda un conjunt integral d'eines a les entitats socials.

Algunes de les característiques millorades són les següents:

1. **Alta i Gestió de Centres:** simplifica la creació i l'administració de centres nous, cosa que proporciona una visió general centralitzada de totes les ubicacions.

2. **Assignació de Persones a Cada Centre:** facilita l'assignació eficient de personal a cada centre. Això permet una distribució equitativa de recursos humans segons les necessitats específiques de cada ubicació.
3. **Gestió de Rols i Permisos:** ofereix un sistema robust de rols i permisos, de manera que les entitats poden definir i controlar amb precisió qui té accés a quina informació i a quines funcions a cada centre.
4. **Espais i Documentació Diferenciada per Centre:** organitza de manera clara la documentació i els espais virtuals, i així assegura que la informació estigui disponible específicament per a cada centre, cosa que evita confusions i millora l'eficiència.
5. **Comunicacions Internes:** facilita la comunicació interna entre els diferents centres, la qual cosa promou la col·laboració i la cohesió a tota l'entitat.
6. **Treball Col·laboratiu:** fomenta la col·laboració entre equips ubicats en diferents centres, i així millora l'eficàcia dels projectes conjunts.
7. **Gestió Documental Organitzada per Centre:** centralitza la gestió documental, però organitza la informació de manera que sigui fàcilment accessible i rellevant per a cada centre en particular.

En resum, TIC IMPULSA 3 no només simplifica la gestió de multicentres, sinó que també eleva l'eficiència i la col·laboració entre les entitats socials en oferir un entorn centralitzat i adaptat a les necessitats específiques de cada centre.

3.5. Ticketing

La implementació d'un sistema de ticketing robust simplifica i alhora revoluciona la gestió d'incidències (informàtiques, manteniment, equipaments, etc.) per a les entitats socials. Aquest sistema automatitzat comprèn diverses àrees, des de la notificació inicial fins a la resolució i el seguiment, cosa que millora l'eficiència operativa significativament.



Les funcionalitats que pots trobar a Tl.3 són les següents:

1. **Avisos:**
Centralitza la recepció d'avisos, de manera que proporciona un canal únic per notificar qualsevol incidència, sigui informàtica, de manteniment o relacionada amb els equips.
2. **Estat de Manteniment:**
Permet fer un seguiment detallat de l'estat de cada incidència, i així oferir una visió clara del progrés i els temps de resposta.
3. **Notificacions:**
Automatitza les notificacions, cosa que permet que totes les parts involucrades estiguin informades de l'estat actual de les incidències.
4. **Gestió de Proveïdors:**
Facilita la col·laboració amb proveïdors externs en gestionar de manera eficient la comunicació i la coordinació en la resolució d'incidències.
5. **Estadístiques d'Estat:**
Elabora estadístiques detallades que proporcionen una visió analítica del rendiment i l'eficàcia del sistema, cosa que permet fer-hi ajustaments proactius.
6. **Fluxos:**
Defineix fluxos de treball personalitzats per a diferents tipus d'incidències, i així assegura una resposta i una resolució adequades segons la naturalesa del problema.
7. **Gestió d'Ordres:**
Facilita la gestió integral d'ordres de treball associades a les incidències per tal d'assegurar una execució coordinada i eficient.

La implementació del mòdul de Ticketing no només automatitza la gestió d'incidències, sinó que també presenta una millora substancial en termes d'eficiència.

Les entitats socials, en aprofitar aquesta eina avançada, poden reduir fins a un 20% el temps que dediquen a la gestió d'incidències.

3.6. Béns, equipaments i proveïdors

Garantiu una gestió segura i centralitzada de tots els vostres actius i equipaments amb la nostra plataforma, que us permetrà simplificar processos i aconseguir una operativitat eficient. El mòdul de gestió de béns ofereix una solució completa que inclou des de la instanciació segura fins a l'automatització de la gestió i del manteniment, tot plegat amb el suport d'un sistema CRM integrat.

Funcionalitats Clau del Mòdul de Gestió de Béns:

1. **Béns (Material, Ordinadors, Calderes, etc.):**
Permet la instanciació segura de tots els béns, cosa que facilita un seguiment detallat del seu cicle de vida i de l'estat actual.
2. **Equipaments (Espais, Centres, Sales, etc.):**
Centralitza la gestió de tots els equipaments, de manera que proporciona una visió holística dels recursos i en facilita l'assignació eficient.

3. **Gestió de Proveïdors:**

Automatitza la gestió de proveïdors per a cada actiu i assegura una col·laboració eficient i transparent en la gestió i el manteniment.

4. **Gestió d'Ordres:**

Facilita la creació i el seguiment d'ordres de treball associades a béns i equipaments, i així optimitza els processos operatius.

5. **Recepció de Pressupostos:**

Simplifica el procés de sol·licitud i recepció de pressupostos per a treballs de manteniment, de manera que la presa de decisions s'agilita.

6. **CRM amb Tots els Proveïdors:**

Integra un sistema CRM complet que centralitza la informació de tots els proveïdors, cosa que millora la comunicació i la relació comercial.

Beneficis Significatius:

Gràcies al mòdul de gestió de béns experimentareu una millora substancial en la gestió del coneixement. La sistematització de tota la informació relacionada amb els vostres actius no només ofereix una visió més clara, sinó que també impulsa l'eficiència en la presa de decisions i l'execució de les tasques de manteniment.

L'automatització de processos, la centralització de dades i la col·laboració fluida amb els proveïdors es tradueixen en una gestió més eficient i una reducció significativa del temps que es dedica al manteniment.

En resum, el nostre mòdul de gestió de béns organitza els vostres actius i n'optimitza el rendiment, de manera que ofereix un enfocament integral per a una gestió operativa més efectiva.

3.7. Gestió del talent

Cada membre de la vostra organització (personal d'educació social, personal de direcció, personal de servei, administració, etc.) estarà donat d'alta a TIC IMPULSA 3 i, un cop fet això, es podrà encarregar de la gestió de persones, talent i recursos humans:

Funcionalitats Destacades:

1. **Gestió de la Persona:**

Un enfocament integral per al seguiment i la gestió de la informació personal de cada individu en l'organització.

2. **Gestió de la DPT (Descripció del Lloc de Treball):**

Facilita la definició clara i detallada de les responsabilitats i els requisits de cada lloc de treball.

3. **Avaluacions:**

Inclou avaluacions de clima laboral, compliment, objectius i necessitats formatives per a una anàlisi completa del rendiment individual i col·lectiu.

4. **Gestió per Competències:**

Permet identificar, desenvolupar i gestionar les competències clau de cada membre de l'equip.

5. **Organigrama:**

Visualitza d'una manera clara l'estructura jeràrquica i les relacions dins de l'organització.

6. **Gestió de Plans de Carrera:**

Facilita la planificació i el seguiment de la progressió professional de cada individu.

7. **Selecció i Borsa de Treball:**

Simplifica el procés de selecció i de gestió de candidats, cosa que ajuda a mantenir una borsa de treball actualitzada.

8. **Registre Horari:**

Compleix els requisits legals, ja que facilita el registre precís de les hores laborables.

9. **Gestió d'Objectius i Desenvolupament Professional:**

Permet establir i gestionar objectius individuals, plans d'acció, plans de carrera i plans de desenvolupament personal.

10. **Integració Completa amb Programes de Nòmines:**

TIC IMPULSA 3 destaca perquè s'integra de manera senzilla amb els programes de nòmines a través d'una API de connexió. En el cas de les organitzacions que encara no tinguin un programa de nòmines, oferim una solució integral ja connectada amb TIC IMPULSA 3.

11. **Objectiu Final:**

Desenvolupament Professional Continu: Integreu i centralitzeu la gestió del talent amb TIC IMPULSA 3, adoptant un model de desenvolupament professional orientat al potencial i a la millora contínua.

La plataforma no només simplifica els processos administratius, sinó que també impulsa el creixement i l'eficiència de l'equip, cosa que garanteix un enfocament integral en el desenvolupament i la gestió del talent en la vostra organització.



3.8. Gestió de la formació

TIC IMPULSA 3 integra un mòdul de formació (LMS) potent tant per a la formació dels vostres professionals com per a la formació de la població beneficiària.

- Campus online.
- Aules virtuals, SCORM i formació per videoconferència.
- Gestió d'aularis.
- Bonificació Fundae automatitzada.
- Gestió dels plans formatius.
- Gestió de l'expedient formatiu.
- Acreditacions.
- Signatures d'assistència i llistes.
- Grups i activitats grupals, classes, gestió de tutories.
- Catàleg de formació.
- Mobile learning.
- Creació de continguts.
- Formació per competències.

Mitjançant la integració d'una formació e-learning combinada amb la gestió de la formació presencial, automatitzeu la gestió i la bonificació i orienteu la formació a l'assoliment dels objectius de desenvolupament professional.

3.9. Borsa de treball

Aquesta plataforma integra una borsa de treball potent per competències, tant per a l'ús intern (processos de selecció de la vostra pròpia organització) com per a serveis (inclou el procés d'inserció i prospecció laboral en les vostres intervencions).

- Gestió d'empreses.
- Prospecció d'ofertes.
- Gestió d'ofertes.
- Gestió de candidats.
- Avaluació per competències.
- Workflow de gestió.
- Agenda d'entrevistes.
- Entrevistes per videoconferència.

Milloreu els processos de selecció i inserció objectivant l'avaluació del candidat a partir d'un model de competències que detecti el potencial de cada persona.

3.10. Comunitats i participació

Tenint en compte el model Atenció Centrada en la Persona, TIC IMPULSA 3 ofereix un potent gestor de comunitats i participació.

- Creació de grups.
- Fòrums.
- Debats.

- Votacions.
- Processos participatius.
- Creació de documents col·laboratius.

Creeu espais de participació online i integreu el col·lectiu de les vostres persones en el debat i la decisió dels temes comunitaris.

Millora la imatge i les estratègies de màrqueting mitjançant la digitalització i l'automatització dels processos de comunicació, captació i fidelització digital.

3.11. Màrqueting online i captació de fons

La plataforma TIC IMPULSA 3 inclou un gestor potent de màrqueting online i CRM que us ajudarà a implementar els processos de comunicació, màrqueting digital i captació de fons:

- Gestió de *landings*.
- Gestió de *newsletters*.
- CRM.
- Campanyes de captació de fons.
- Integració amb xarxes socials.
- Integració d'estratègia de posicionament online (SEO i SEM).
- Segmentació d'usuaris.
- *E-commerce* (productes, catàleg formatiu, ofertes, etc.).
- Quadre analític embut de conversió.



3.12. Gestió i personalització

TIC IMPULSA 3 permet que cada entitat personalitzi la plataforma segons les seves necessitats. Gràcies a un mòdul de gestió potent, cada entitat podrà configurar l'eina de manera independent per ajustar-la a allò que li calgui.

- Gestió d'informes.
- Gestió de plantilles.
- Gestió d'usuaris.
- Gestió de centres.
- Ajustaments i parametrització de camps.
- Grups de treball.
- Rols.
- Gestió de persones.
- Comunicació entre usuaris.
- Api d'integració amb plataformes externes.
- Gestió de sites i landing pages.
- Gestió de campanyes.
- ...

Gaudiu de total independència a l'hora de configurar l'eina i agilitau els processos d'adaptació i personalització.

3.13. Analítics: informes i quadres de comandament

Un gestor de dades potent us permetrà configurar els informes i els quadres de comandament que necessiteu.

- Gestió d'informes.
- Gestió de quadres de comandament.
- Gestió de dades en un *recordset*.
- Integració amb eines de *reporting*.

Transformeu les dades en coneixement i feu-ho servir per a la millora continuada i la presa de decisions.





04.



Tecnologia, serveis i seguretat integrats a TIC IMPULSA 3

A diferència d'altres plataformes que només se centren en la solució tecnològica, TIC IMPULSA 3 ofereix una tecnologia potent i també un model d'intervenció i distribució pensat amb les entitats d'infància i per a les entitats d'infància:

4.1. Model de distribució SaaS

TIC IMPULSA 3 es distribueix en un model SaaS (el programari com a servei), que és un model de distribució i de llicències que s'empra per lliurar aplicacions de programari a través d'Internet, és a dir, com un servei.

A diferència del model de distribució i venda del programari que s'allotja en el servei del client, SaaS ofereix a les empreses un servei integral, ja que, amb una única quota de llicència, s'inclouen tots els serveis associats al manteniment i l'evolutiu del programari:

- Costos de hosting.
- Costos d'amplada de banda.
- Suport.
- Serveis de sistemes.
- Monitoratge i seguretat.
- Evolutiu.
- Actualitzacions.

Els clients de TIC IMPULSA 3 hi poden accedir mitjançant una llicència que inclou tots aquests serveis amb un cost fix que depèn del nombre d'usuaris donats d'alta, de manera que l'avantatge és indubtable: com més usuaris, més gestió i menys cost proporcional per llicència.

El model SaaS proporciona un gran nombre de beneficis que el converteixen en el model de distribució ideal entre les entitats d'infància i del tercer sector:

- **Costos d'infraestructures i de configuració baixos** No hi ha despeses que calgui amortitzar en el balanç de situació. En comparació amb els paquets de programari tradicionals, el model SaaS pot ser summament rendible. Els usuaris disposen sempre de l'última versió del programari, normalment sense haver de pagar per les actualitzacions ni el manteniment.
- **Accés des de tot arreu.** Es pot accedir als serveis des de qualsevol altre dispositiu connectat, cosa que facilita el treball des de casa, redueix la pèrdua de productivitat dels treballadors remots i estalvia espai a l'oficina.
- **Implementació ràpida.** La configuració és ràpida i senzilla, en comparació amb una infraestructura d'IT interna. La majoria de les solucions SaaS s'han concebut de tal manera que requereixen poca experiència tècnica o gens, i els usuaris empresarials poden començar a treballar-hi de seguida.
- **Capacitat d'ampliació.** L'accés acostuma a ser per llicència i mensual, de manera que una empresa només contracta el que necessita. La possibilitat d'afegir més llicències i els complements de les aplicacions a mesura que augmenten els requisits es tradueixen en comoditat i capacitat d'ampliació.
- **Actualitzacions automàtiques i freqüents.** TIC IMPULSA 3 s'encarrega de totes les actualitzacions, que poden ser trimestrals. No cal mantenir ni compatibilitzar versions anteriors del programari. Les millores puntuals, efectuades a partir dels comentaris dels usuaris, es proporcionen automàticament. Això redueix la càrrega de treball del departament d'IT perquè se centri en les tasques més importants per a l'empresa.

- **Seguretat.** TIC IMPULSA 3 gestiona la seguretat centralitzant els costos d'auditoria i de testatge i implementant les polítiques de seguretat més eficients que hi ha en el mercat.
- **Estalvi de costos en l'externalització del vostre equip de sistemes.** Com que el proveïdor assumeix les funcions de gestió de sistemes, la vostra organització es podrà estalviar aquest perfil.
- **Reducció de la petjada de carboni.** En disposar d'una infraestructura centralitzada al núvol, us estalviareu impacte en la petjada de carboni, ja que la infraestructura de sistemes és consolidada entre diferents organitzacions del sector.

4.2. Una infraestructura de servidors segura i escalable en territori espanyol

Segons la normativa estatal del 2019, totes les institucions públiques han de tenir els servidors en territori espanyol.

Tot i que les entitats socials privades no tenen la categoria d'administració pública, pel que fa a la gestió de dades en els processos d'intervenció de persones derivades i finançades per l'administració pública, les entitats han de complir la mateixa premissa.

Per tant, cal que totes les dades dels expedients i dels processos s'allotgin en un servidor en territori espanyol per complir la normativa en vigor.

Moltes solucions parcials adoptades per algunes entitats socials no compleixen aquesta normativa,

ni tan sols la de protecció de dades. Serveis al núvol com Google Drive, Office 365, etc. no garanteixen ni que el servidor estigui situat en territori espanyol ni les polítiques de signatura i propietat que requereix la LOPD.

Tenint en compte aquests requisits, TIC IMPULSA 3 ha fet una inversió important en arquitectura de sistemes a fi d'ajudar les entitats socials a complir la

normativa exigible amb un estalvi de costos substancial.

Si cada entitat estigués obligada a fer aquesta inversió, els costos s'incrementarien exponencialment.

TIC IMPULSA 3 ofereix les garanties de seguretat, normativa i escalabilitat exigibles següents:

Infraestructura de servidors en territori espanyol	Tots els servidors i les dades estan situats en dos data centers balancejats a Madrid.
Auditoria de seguretat	S'ha establert un sistema de seguretat que minimitza el risc de ciberatacs: bloqueig per IP, bloqueig per peticions massives, etc.
Compliment LOPD i ISOS de seguretat	El data center compleix totes les normatives de seguretat, LOPD i ISOS exigibles.
Escalabilitat garantida	No es tracta d'un servidor sinó d'un clúster de servidors. Aquesta infraestructura permet ampliar la capacitat a mesura que s'hi afegeixen usuaris, sense haver de fer instal·lacions complexes.
Llicències integrades	Totes les llicències requerides per utilitzar TIC IMPULSA 3 estan incloses en la quota, per la qual cosa no es produeixen costos addicionals.
Servei de suport i llicenciament	TIC IMPULSA 3 ofereix un sistema de suport 8x5 (5 dies durant les 8 hores laborables) per a la resolució de problemes, a partir d'un procés SLA amb compromisos d'actuació.
Còpia de seguretat	Es fa còpia de seguretat i servidor duplicat en dos data centers separats per un mínim de 4 km, per la qual cosa es garanteix que si un data center deixa de funcionar, l'altre s'activa a l'instant (per exemple, en situats de talls de llum, incendis, ciberatacs massius, etc. que poden afectar un data center).
Monitoratge	Un procés informàtic està monitorant de manera permanent els processos crítics de la màquina amb l'objectiu d'anticipar-se a qualsevol problema que pugui passar i donar l'avís corresponent abans que es produeixi.
Suport d'infraestructures	Suport en funcionament 24x7 (és a dir, 7 dies a la setmana x 24 hores) per al manteniment que fa el data center del servidor en funcionament.
Garantia del 99,89%	El contracte de SLA garanteix el funcionament de TIC IMPULSA 3 en el 99,89% del temps en tot un any.

4.3. Serveis que ofereix TIC IMPULSA 3

TIC IMPULSA 3 ofereix a les entitats els serveis que es refereixen al suport i la implementació de l'eina:

- Consultoria.
- Adaptació de processos i mòduls.
- Formació a usuaris.
- Personalització de l'eina.
- Creació d'espais per al *Self Directed Support*.
- Creació i configuració d'espais de formació, comunitats i gestió del talent i, en aquest cas, suport directe als usuaris.
- Suport i implementació.



GUÍA DE ORIENTACIÓ
PER A TIC IMPULSA 3

05.



Un model d'intervenció centrat en la persona i l'impacte social a través de la innovació social aplicada i la cocreació

5.1. El model d'Atenció Centrada en la Persona (ACP)

El concepte d'“atenció centrada en la persona” és un enfocament reconegut internacionalment que s'utilitza en relació amb els serveis d'atenció a persones en situació de dependència o vulnerabilitat. Tal com passa amb molts altres termes que s'utilitzen sovint, hi ha una tendència forta a interpretar-lo de maneres diferents, segons com siguin les persones i els contextos. Per a alguns significa atenció individualitzada i de qualitat, mentre que per a altres és una base de valors.

En tot cas, aplicar l'atenció centrada en la persona implica reconèixer la singularitat i la unitat de la persona i fixar la mirada en les seves capacitats enfront de tot allò que la fa dependent, donant suport a la seva autodeterminació.

Tot i que la idea de posar la persona al centre del seu procés d'atenció, respectar les seves decisions, preferències i opcions personals sempre que sigui possible, i “adaptar el centre a les persones i no les persones al centre” són elements clau, també ho és buscar una definició i un marc tècnic que serveixi perquè aquest model d'atenció millori les residències i l'experiència que viuen els nostres usuaris.

Segons la definició contemporània de Dawn Brooker (2004), els principis del model ACP són:

1. **Primer**, cal respectar i valorar l'individu com a membre de ple dret de la societat.
2. **Segon**, s'ha d'elaborar un pla d'atenció individualitzat en sintonia amb les necessitats canviants de les persones, amb elements nous de compensació i reafirmació a mesura que les discapacitats cognitives augmenten.

3. **Tercer**, cal arribar a entendre la perspectiva de la persona que pateix demència. Quin sentit li dona aquesta persona a la seva situació? Quins indicis tenim sobre això últim?
4. **Quart**, cal oferir una psicologia social de suport a fi d'ajudar les persones amb demència a viure una vida en la qual percebin un benestar relatiu.

A partir d'aquesta definició, TIC IMPULSA 3 hi dona resposta mitjançant una metodologia aplicable i escalable del model ACP a partir dels elements metodològics i tecnològics següents, disponibles a la plataforma:

- Gestió d'objectius per a cada persona, per marcar el seu procés de desenvolupament personal.
- Un diagnòstic individualitzat que permeti conèixer la seva situació i prendre les decisions desitjades.
- Un model de plans individualitzats, que permeti a cada persona establir les seves pautes i rutines diàries per assolir els seus objectius.
- Uns espais de participació que incideixin no només en el desenvolupament individual, sinó també en el comunitari, en què s'entén com a col·lectiu els membres d'una comunitat.
- Integració dels processos de suport i acompanyament en els processos vitals, ajudant els educadors a objectivar el procés d'acompanyament a partir de la gestió de dades estructurades.

- Adaptació dels processos de gestió al context i a la realitat dels nostres usuaris a partir de l'anàlisi d'indicadors i els mesuraments d'impacte que es produeixen.

En definitiva, TIC IMPULSA 3 fomentarà l'empoderament dels nostres usuaris en una actitud activa, basada en la presa de decisions i en la implicació en el seu propi procés de desenvolupament.

5.2. El model holístic: d'un cap a l'altre de la vida

Així mateix, l'atenció centrada en la persona també es pot interpretar com un model d'atenció per millorar la qualitat de vida de les persones grans en situació de fragilitat o dependència, situant el centre d'atenció en la persona. Amb aquest objectiu, és indispensable definir la qualitat de vida. (Font: Organització Mundial de la Salut).

La Qualitat de Vida s'entén com la percepció que un individu té del seu lloc en l'existència, en el context de la cultura i el sistema de valors en el qual viu, i en relació amb els seus objectius, les seves expectatives, les normes i les seves inquietuds. La qualitat de vida està influenciada per:

- Salut Física.
- Nivell d'independència.
- Estat psicològic.

- Relació amb els elements essencials del seu entorn.
- Relacions Socials i familiars.
- ...

Des de la perspectiva més integral, tenint en compte l'Administració Pública, es pot interpretar com un Model d'intervenció, que aporta un conjunt de tècniques i instruments que faciliten la intervenció personalitzada i orientada en la persona. La gestió del cas (case management) representa un model d'intervenció per a l'atenció personalitzada. Es basa en la necessitat de coordinar els recursos comunitaris en resposta a les necessitats de les persones.

- Atorguen a la persona un lloc central.
- Volen assolir la continuïtat en l'atenció a les persones.
- Incorporen la figura d'un gestor del cas, com a coordinador dins de la xarxa de recursos socials i sanitaris.
- Opten pel disseny de plans individuals d'atenció, en què s'establiran objectius, actuacions i avaluacions de les intervencions professionals.

En aquest sentit, TIC IMPULSA 3 afavoreix la dimensió integral envers la qualitat de vida, mitjançant la creació d'un expedient holístic en el qual, en funció de l'àmbit d'intervenció, es té accés a les dades i el seguiment específic segons aquesta visió de la qualitat de vida:

- Educació.
- Salut.
- Laboral.
- Entorn social.

Així mateix, TIC IMPULSA 3 facilita el desenvolupament integral a partir del concepte de derivacions. Els processos d'intervenció com a medi obert o UEC, per exemple, poden integrar i derivar processos de suport a professionals especialistes en diferents tipus de teràpies o intervencions:

- Teràpies.
- Activitats obertes.
- Activitats educatives.
- ...



5.3. La innovació social aplicada

El projecte TIC IMPULSA 3 ha desenvolupat un important procés d'INNOVACIÓ SOCIAL APLICADA, ja que entén que la digitalització no només consisteix a automatitzar el que ja fem, sinó que hauria de ser un principi d'innovació en processos.

No es tracta tan sols de posar tecnologia a la feina que fem, també ens hauríem de plantejar com la tecnologia pot aportar processos, principis i valors nous.

Des d'aquest punt de vista, TIC IMPULSA 3 ha dissenyat un model d'innovació que es fonamenta en els principis següents:

Innovació en processos

Determinar com es poden millorar els processos actuals que incideixen en més qualitat de vida per a les nostres persones. Repensar a partir de la tecnologia, les demandes que el sector fa sobre el model centrat en la persona, i com aportar eficiència i escalabilitat a aquest model. Dit d'una altra manera, com la tecnologia permetria universalitzar un acompanyament de qualitat.

Innovació tecnològica

De quina manera un model col·laboratiu pot aportar eficiència a un sector? Si els diferents membres d'un sector poden col·laborar per desenvolupar innovació tecnològica, segur que es proporcionarà eficiència en estalvi de costos i més capacitat d'innovar, mitjançant l'aportació de la metodologia i l'expertise de cada entitat participant.

Innovació metodològica (de l'ACP a l'SDF)

Les diferents entitats del projecte hem pogut pensar i repensar com la tecnologia ens podria ajudar en el model estratègic ACP. Hem anat un pas més enllà i hem descobert que ens podem encaminar cap al model Self Directed Support, que arriba una mica més lluny que el model ACP.

Es tracta que l'usuari, a més, sigui partícip en la presa de decisions pel que fa al seu procés d'intervenció, i orientar-lo envers la seva qualitat de vida.

Com ho fem? Amb TIC IMPULSA 3 podem crear un espai de gestió personal en què l'usuari accedeix a gestionar els seus propis processos: agenda, objectius, comunicacions, activitats... i el podem ajudar en el diagnòstic i la presa de decisions.

En definitiva, es tracta de superar la visió d'un simple CRM, en el qual l'usuari és un agent passiu i l'educador gestiona tot el seu procés de desenvolupament, i aplicar un model en què l'usuari participa activament en la gestió de les seves pròpies dades i pren decisions en el seu propi procés de desenvolupament i intervenció a través de la identificació dels seus objectius vitals.

Innovació en dades: anticipació per a la presa de decisions

TIC IMPULSA 3, atesa la seva integrabilitat en processos, gestiona un gran volum de dades dels vostres usuaris, centres, educadors i processos.

I si fem servir aquestes dades i les transformem en coneixement per entendre millor la nostra activitat, i també les utilitzem per a la presa de decisions envers la millora continuada?



TIC IMPULSA 3 ha resolt un gran repte: entendre totes les dades per crear indicadors d'alt nivell que permetin que una entitat faci una anàlisi profunda i permanent:

- Obtenció de dades clau i d'indicadors per a les justificacions.
- Generació automàtica d'informes.
- Obtenció d'un quadre de control automàtic.
- Obtenció d'indicadors clau que avaluin el desenvolupament i la qualitat de vida de les seves persones.
- Obtenció d'indicadors per a la millora continuada: en què podem millorar?
- Obtenció de dades d'impacte de la nostra acció.
- Generació de dades per a la memòria anual.
- Generació de principis d'anticipació: detectar tendències abans que derivin en problemes: detecció precoç, tendències sociodemogràfiques, nivells de desenvolupament, etc.
- ...

Innovació envers l'excel·lència: un model de gestió de persones

Per innovar els processos cal innovar els models de gestió. Des d'aquest punt de vista, TIC IMPULSA 3 ofereix la formació de les persones i dels administradors sobre les competències de transformació digital.

S'inclou un pla de formació orientat no només a la implementació de competències, sinó també a oferir als gestors competències digitals autèntiques que els ajudin a la digitalització de la seva entitat.

Innovació per a la col·laboració en serveis

No es tracta tan sols de la tecnologia. Les entitats podem compartir una cartera de serveis que aportin més eficiència? Aspectes com l'excel·lència, la cartera de proveïdors com a central de compres, la col·laboració en partenariat per a la recerca de finançament, etc. són claus en el desenvolupament social orientat a un impacte més gran.

TIC IMPULSA 3 ha permès que les diferents entitats col·laborin en un model d'innovació basat a compartir serveis i estratègies globals que han aportat més eficiència i uns resultats millors.

5.4. El procés de cocreació amb les entitats d'infància i per a les entitats d'infància

TIC IMPULSA 3 s'ha desenvolupat i s'ha testat amb la participació de cinc entitats d'infància, amb la qual cosa s'assegura que la tecnologia resultant s'adapta i s'ajusta a les seves necessitats.

- Associació Vasija.
- Fundació Resilis.
- Associació Canària Sociosanitària Te Acompañamos.
- FAIM (Fundació per a l'atenció integral del menor).
- Associació FICE SPAIN.

Per aplicar el principi d'Innovació Social Aplicada (ISA) s'ha seguit el procés metodològic següent:

- Debat amb les entitats sobre els principis i els objectius de la digitalització.
- Enfocament envers el model ACP.
- Detecció de necessitats.
- Anàlisi metodològica i disseny funcional.
- Desenvolupament de prototip.
- Implantació de pilot.
- Aportació d'un banc de millores.
- Escalabilitat.
- Operativitat.

Aquest procés ha permès ajustar la tecnologia a les necessitats i les característiques de les entitats d'infància.

06.



Beneficis

6.1. Beneficis per a les entitats

1. Centralitat de les dades.
2. Entorn segur.
3. Reducció de costos tecnològics gràcies al model SaaS col·laboratiu.
4. Servei integral: suport, sistemes i tecnologia.
5. Formació en competències digitals adreçada a l'equip de professionals.
6. Reducció de costos gràcies a la simplificació del procés de gestió.
7. Implantació del model ACP.
8. Obtenció d'un quadre de control amb indicadors clau.
9. Compliment de la normativa vigent.
10. Gestió i control del temps.

6.2. Beneficis per a les persones ateses

1. Més qualitat de vida.
2. Empoderament en el seu desenvolupament personal i professional.

3. Participació en la presa de decisions.
4. Més implicació i fidelització envers l'entitat.
5. Més capacitat per a la integració social i laboral plena.
6. Guany d'autonomia, habituació a la presa de decisions i preparació per al món laboral.
7. Efectivitat del treball dut a terme en les intervencions amb millors resultats.

6.3. Beneficis socials i impacte

1. Més impacte social gràcies a una integració plena.
2. Compliment dels principis de la infància i la família.
3. Reducció de l'impacte en la petjada de carboni gràcies a la disminució del paper i a la centralitat en la infraestructura dels servidors.
4. Enfortiment del tercer sector a través de les inversions conjuntes en modalitat de cooperació.
5. Coordinació.
6. Treball en xarxa.

07.



Entrevistes

Es proposa incloure en la guia algunes entrevistes en vídeo per donar-li una credibilitat alta. Es plantegen entrevistes a:

- Gent que actualment estigui fent servir l'eina.
- Gent de TCP.
- Alguna persona referent en el model ACP en Infància.
- Algunes persones de les entitats de FICE que han participat en la formació.



<https://www.ficespainticimpulsa3.org/ca/entrevistas/>

GUÍA DE ORIENTACIÓ
PER A TIC IMPULSA 3

08.

TIC
IMPULSA 3



Eina d'autodiagnòstic

Esbrinar quin és el punt de maduresa de l'organització per saber quin és el punt de partida del procés de canvi que s'empren.

Per accedir a l'eina seguiu aquest enllaç:



<https://www.ficespainticimpulsa3.org/ca/herramienta-de-autodiagnostico/>

