

GUÍA DE ORIENTACIÓN PARA TIC IMPULSA 3

Una plataforma
para las entidades
de infancia en la
nube y centrada en
la persona

GUÍA DE ORIENTACIÓN PARA TIC IMPULSA 3

Índice

01. El concepto	P_05
02. Objetivos de la plataforma y entidades destinatarias	P_07
03. Módulos disponibles	P_09
04. Tecnología, servicios y seguridad integrados en TIC IMPULSA 3	P_21
05. Un modelo de intervención centrado en la persona y el impacto social a través de la innovación social aplicada y la co-creación	P_27
06. Beneficios	P_35
07. Entrevistas	P_37
08. Herramienta de autodiagnóstico	P_39

GUÍA DE ORIENTACIÓN
PARA TIC IMPULSA 3

01.



El concepto

TIC IMPULSA 3 es una potente plataforma de gestión para las entidades del tercer sector que permite mejorar la gestión en el proceso de atención y desarrollo de la población beneficiaria a la que atienden.

1. TIC IMPULSA 3 simplifica y agiliza los procesos de gestión, eliminando pasos innecesarios.
2. Potencia el modelo de atención centrada en la persona, permitiendo la gestión y la evaluación del desarrollo de la persona o familia destinataria: sus objetivos, la participación, la toma de decisiones, etc.
3. Centraliza toda la información en un entorno seguro, eliminando el papel y obteniendo una gestión documental inteligente y sostenible.
4. Incluye módulos de gestión integral: bienes y equipamientos, ticketing, gestión del talento y la formación, bolsa de trabajo, etc.
5. Incluye un modelo holístico que integra todos los datos relevantes de la persona según su contexto o ámbito de intervención: laboral, clínico, educativo, familiar, e incluso

pudiendo llegar a ser totalmente adaptable a cada necesidad por parte de la entidad.

6. Permite que la propia entidad personalice la herramienta según sus necesidades, ajustando los procesos básicos, campos, informes, listados, control de asistencia, citas, etc.
7. Adapta las intervenciones según los diferentes colectivos y tipos (residencial, familiar, medio abierto, UEC, ...)
8. Se obtienen datos precisos y estadísticos capaces de alimentar un cuadro de control que mide la excelencia en los procesos y facilita la mejora continua.

TIC IMPULSA 3 (en adelante, TI.3) es un proyecto que tiene por objeto la mejora de los servicios de FICE y las entidades asociadas adheridas al proyecto, con un modelo de transformación digital.

Con ello se ha conseguido una plataforma de fácil manejo orientada a las necesidades del sector, eficiente y muy versátil.

02.



Objetivos de la plataforma y entidades destinatarias

TI.3 permite la digitalización de una entidad del ámbito social, a partir de la estructuración de sus procesos de atención y gestión, facilitando un principio de eficiencia y excelencia para mejorar los procesos de atención, reduciendo costes, aumentando la seguridad y potenciando el principio de atención centrado en la persona.

- Mejorar la eficiencia en la gestión y ahorro de costes.
- Aplicar un principio de prevención y anticipación segura.
- Alinea los objetivos organizacionales y sociales con la misión y la visión de la entidad.
- Facilita la obtención y la gestión de fondos.
- Fortalece las relaciones con la administración pública y los colaboradores.

Las entidades que se pueden beneficiar de TI.3 son entidades del tercer sector, que quieran mejorar sus procesos de trabajo y su atención a la población beneficiaria, como pueden ser centros residenciales, centros de acogida, servicios comunitarios de atención a la familia y a la infancia, entre otros.

03.



Módulos disponibles

3.1. Gestión de expedientes

Mediante una aplicación inteligente y estructurada, se transforma la gestión por carpetas y se crea un expediente holístico centrado en la persona, y centralizado, con toda la información requerida según el ámbito de intervención.

- Educativo
- Salud
- Social
- Laboral
- Familiar
- Médico
- Judicial

A diferencia de una gestión por carpetas, que conlleva numerosas fuentes de errores, cada expediente es inteligente y seguro, se gestiona por campos y nunca se duplica la información.

A través de los campos editables, se añade la información que se usa en los módulos deseados, pu-

diendo establecer indicadores y cuadros de mando sin necesidad de repetir la información, generando los informes o documentos necesarios de forma automatizada.

3.2. Gestión de las intervenciones

La gestión de intervenciones para entidades sociales es un componente crítico para asegurar el éxito y la eficacia de los programas y servicios ofrecidos. Implica la coordinación y supervisión cuidadosa de cada fase de la intervención, desde la planificación hasta la ejecución y el seguimiento.

La implementación efectiva de esta gestión no solo optimiza los recursos, sino que también garantiza un enfoque sistemático y bien estructurado para abordar las necesidades específicas de cada situación.

TIC IMPULSA 3 destaca como una plataforma integral que va más allá de la simple gestión de expedientes, ofreciendo un enfoque avanzado para la coordinación y ejecución de intervenciones. A

través de su capacidad para generar flujos de trabajo (BPM), la plataforma se adapta a los distintos ámbitos de intervención, proporcionando una herramienta dinámica y adaptable a las necesidades específicas de cada área.

El módulo de intervenciones de TIC IMPULSA 3 presenta una serie de características destacadas que permiten una gestión eficiente y organizada de cada intervención:

1. **Residencial:**

Facilita la gestión de intervenciones en entornos residenciales, asegurando un seguimiento meticuloso de cada caso.

2. **Familiar:**

Organiza los procesos de intervención en el ámbito familiar, brindando una estructura detallada para la colaboración y el seguimiento.

3. **Medio Abierto:**

Adapta los flujos de trabajo para intervenciones en entornos de medio abierto, ofreciendo flexibilidad y coordinación efectiva.

4. **Fiscalía y Traslados:**

Gestiona de manera eficaz las intervenciones relacionadas con procesos legales y traslados, proporcionando un marco estructurado para la coordinación.

5. **Orientación Laboral:**

Define y organiza las intervenciones vinculadas a la orientación laboral, asegurando un enfoque claro y guiado para el equipo de profesionales.

6. **UEC (Unidad de Educación Continua):**

Ofrece un marco específico para la gestión de intervenciones en el ámbito de la educación continua, mejorando la eficiencia operativa.

7. **Terapias:**

Facilita la organización de intervenciones terapéuticas, proporcionando una guía detallada para el equipo de profesionales.

8. **Actividades:**

Optimiza la gestión de intervenciones relacionadas con actividades específicas, asegurando una planificación y ejecución efectivas.

Gracias al módulo de intervenciones de TIC IMPULSA 3, el equipo de profesionales experimenta una transformación en la gestión, con un enfoque sistemático y organizado que abarca desde el inicio hasta la conclusión de cada intervención.



La plataforma no solo simplifica el proceso, sino que también mejora la coordinación, permitiendo a los profesionales centrarse en la atención de calidad a las personas atendidas.

3.3. Gestión documental

La gestión documental se integra en un módulo específico para ello que complementa la gestión de los expedientes y procesos de intervención, estando todo interrelacionado. Entendiendo que cualquier entidad social no solo gestiona expedientes, sino una multitud de documentos que necesitan ser alojados en un entorno digitalizado y seguro, TIC IMPULSA 3 ofrece un gestor documental integral:

- Repositorio de documentos.
- Clasificación por carpetas y etiquetas.
- Roles y permisos de acceso.
- Documentos en la nube.
- Edición de documentos en línea.
- Trabajo colaborativo.
- Copia de seguridad automatizada.

De este modo, con el uso de TIC IMPULSA 3, tu entidad social tendrá toda su gestión documental integrada en una única herramienta y obtendrá un importante ahorro de costes eliminando otras herramientas o aplicaciones para este fin, además del importante ahorro de tiempo que supone dicha gestión.

3.4. Gestión multicentro

La gestión de multicentros para entidades sociales implica la capacidad de administrar de manera eficiente y centralizada diversas ubicaciones o unidades de intervención desde una única plataforma. Esta práctica estratégica no solo simplifica las operaciones, sino que también mejora la coordinación, la eficiencia y la transparencia en la gestión de recursos.

Cuando una entidad social administra varios centros, la implementación de un sistema como TIC IMPULSA 3 se convierte en una herramienta fundamental. Este sistema facilita la gestión tanto para entidades pequeñas como grandes, ofreciendo una única instancia desde la cual se pueden controlar todos los centros o unidades de intervención. La capacidad de realizar estas operaciones desde un entorno en la nube proporciona flexibilidad y accesibilidad, optimizando la toma de decisiones y agilizando los procesos administrativos.

Además, TIC IMPULSA 3 no solo simplifica la gestión de múltiples centros, sino que también mejora diversas áreas clave de la administración, brindando a las entidades sociales un conjunto integral de herramientas.

Algunas de las características mejoradas incluyen:

1. **Alta y Gestión de Centros:** simplifica la creación y administración de nuevos centros, proporcionando una visión general centralizada de todas las ubicaciones.

2. **Asignación de Personas a Cada Centro:** facilita la asignación eficiente de personal a cada centro, permitiendo una distribución equitativa de recursos humanos según las necesidades específicas de cada ubicación.
3. **Gestión de Roles y Permisos:** ofrece un sistema robusto de roles y permisos, permitiendo a las entidades definir y controlar con precisión quién tiene acceso a qué información y funciones en cada centro.
4. **Espacios y Documentación Diferenciada por Centro:** organiza de manera clara la documentación y los espacios virtuales, asegurando que la información esté disponible de manera específica para cada centro, evitando confusiones y mejorando la eficiencia.
5. **Comunicaciones Internas:** facilita la comunicación interna entre los diferentes centros, promoviendo la colaboración y la cohesión en toda la entidad.
6. **Trabajo Colaborativo:** fomenta la colaboración entre equipos ubicados en diferentes centros, mejorando la eficacia de los proyectos conjuntos.
7. **Gestión Documental Organizada por Centro:** centraliza la gestión documental, pero organiza la información de manera que sea fácilmente accesible y relevante para cada centro en particular.

En resumen, TIC IMPULSA 3 no solo simplifica la gestión de multicentros, sino que también eleva la eficiencia y la colaboración en entidades sociales al ofrecer un entorno centralizado y adaptado a las necesidades específicas de cada centro.

3.5. Ticketing

La implementación de un sistema de ticketing robusto no solo simplifica, sino que revoluciona la gestión de incidencias (informáticas, mantenimiento, equipamientos, etc) en entidades sociales. Este sistema automatizado abarca diversas áreas, desde la notificación inicial hasta la resolución y el seguimiento, mejorando significativamente la eficiencia operativa.



Las funcionalidades que puedes encontrar en TI.3 son:

1. **Avisos:**
Centraliza la recepción de avisos, proporcionando un canal único para notificar cualquier incidencia, ya sea informática, de mantenimiento o relacionada con equipamientos.
2. **Estado de Mantenimiento:**
Permite un seguimiento detallado del estado de cada incidencia, ofreciendo una visión clara del progreso y los tiempos de respuesta.
3. **Notificaciones:**
Automatiza las notificaciones, manteniendo a todas las partes involucradas informadas sobre el estado actual de las incidencias.
4. **Gestión de Proveedores:**
Facilita la colaboración con proveedores externos al gestionar de manera eficiente la comunicación y coordinación en la resolución de incidencias.
5. **Estadísticas de Estado:**
Genera estadísticas detalladas que proporcionan una visión analítica del rendimiento y la eficacia del sistema, permitiendo ajustes proactivos.
6. **Flujos:**
Define flujos de trabajo personalizados para diferentes tipos de incidencias, asegurando una respuesta y resolución adecuadas según la naturaleza del problema.
7. **Gestión de Órdenes:**
Facilita la gestión integral de órdenes de trabajo asociadas a las incidencias, asegurando una ejecución coordinada y eficiente.

La implementación del módulo de Ticketing no solo automatiza la gestión de incidencias, sino que también presenta una mejora sustancial en términos de eficiencia.

Al aprovechar esta herramienta avanzada, las entidades sociales pueden experimentar hasta una reducción del 20% en el tiempo dedicado a la gestión de incidencias.

3.6. Bienes, equipamientos y proveedores

Asegure una gestión segura y centralizada de todos sus activos y equipamientos con nuestra plataforma, simplificando procesos y garantizando una operatividad eficiente. El módulo de gestión de bienes ofrece una solución completa que abarca desde el inventario seguro hasta la automatización de la gestión y mantenimiento, todo ello con el respaldo de un sistema CRM integrado.

Funcionalidades Clave del Módulo de Gestión de Bienes:

1. **Bienes (Material, Ordenadores, Calderas, etc.):**
Permite el inventario seguro de todos los bienes, facilitando un seguimiento detallado de su ciclo de vida y estado actual.
2. **Equipamientos (Espacios, Centros, Salas, etc.):**
Centraliza la gestión de todos los equipamientos, proporcionando una visión holística

de los recursos y facilitando la asignación eficiente.

3. **Gestión de Proveedores:**

Automatiza la gestión de proveedores para cada activo, asegurando una colaboración eficiente y transparente en la gestión y mantenimiento.

4. **Gestión de Órdenes:**

Facilita la creación y seguimiento de órdenes de trabajo asociadas a bienes y equipamientos, optimizando los procesos operativos.

5. **Recepción de Presupuestos:**

Simplifica el proceso de solicitud y recepción de presupuestos para trabajos de mantenimiento, agilizando la toma de decisiones.

6. **CRM con Todos los Proveedores:**

Integra un sistema CRM completo que centraliza la información de todos los proveedores, mejorando la comunicación y la relación comercial.

Beneficios Significativos:

Gracias al módulo de gestión de bienes, experimentará una mejora sustancial en la gestión del conocimiento. La sistematización de toda la información relacionada con sus activos no solo ofrece una visión más clara, sino que también impulsa la eficiencia en la toma de decisiones y la ejecución de tareas de mantenimiento.

La automatización de procesos, la centralización de datos y la colaboración fluida con proveedores se traducen en una gestión más eficiente y una reducción significativa del tiempo dedicado al mantenimiento.

En resumen, nuestro módulo de gestión de bienes no solo organiza sus activos, sino que también optimiza su rendimiento, ofreciendo un enfoque integral para una gestión operativa más efectiva.

3.7. Gestión del talento

Cada miembro de su organización (personal de educación social, personal de dirección, personal de servicio, administración, etc) estará dada de alta en TIC IMPULSA 3 y a partir de ello podrá llevar la gestión de personas, talento y recursos humanos:

Funcionalidades Destacadas:

1. **Gestión de la Persona:**

Un enfoque integral para el seguimiento y gestión de la información personal de cada individuo en la organización.

2. **Gestión de la DPT (Descripción del Puesto de Trabajo):**

Facilita la definición clara y detallada de las responsabilidades y requisitos de cada puesto de trabajo.

3. **Evaluaciones:**

Incluye evaluaciones de clima laboral, desempeño, objetivos y necesidades formativas para un análisis completo del rendimiento individual y colectivo.

4. **Gestión por Competencias:**

Permite identificar, desarrollar y gestionar las competencias clave de cada miembro del equipo.

5. **Organigrama:**

Visualiza de manera clara la estructura jerárquica y relaciones dentro de la organización.

6. **Gestión de Planes de Carrera:**

Facilita la planificación y seguimiento de la progresión profesional de cada individuo.

7. **Selección y Bolsa de Trabajo:**

Simplifica el proceso de selección y gestión de candidatos, manteniendo una bolsa de trabajo actualizada.

8. **Registro Horario:**

Cumple con los requisitos legales al facilitar el registro preciso de las horas laborales.

9. **Gestión de Objetivos y Desarrollo Profesional:**

Permite establecer y gestionar objetivos individuales, planes de acción, planes de carrera y planes de desarrollo personal.

10. **Integración Completa con Programas de Nóminas:**

TIC IMPULSA 3 se destaca por su integración sencilla con programas de nóminas a través de una API de conexión.

Para aquellas organizaciones que aún no disponen de un programa de nóminas, ofrecemos una solución integral ya conectada con TIC IMPULSA 3.

11. **Objetivo Final:**

Desarrollo Profesional Continuo: Integre y centralice la gestión del talento con TIC IMPULSA 3, adoptando un modelo de desarrollo profesional orientado al potencial y la mejora continua.

La plataforma no solo simplifica los procesos administrativos, sino que también impulsa el crecimiento y la eficiencia del equipo, garantizando un enfoque integral en el desarrollo y la gestión del talento en su organización.



3.8. Gestión de la formación

TIC Impulsa 3, integra un potente módulo de formación (LMS) tanto para la formación de sus profesionales como la formación de la población beneficiaria.

- Campus online.
- Aulas virtuales, SCORM y formación por videoconferencia.
- Gestión de aularios.
- Bonificación fundae automatizada.
- Gestión los planes formativos.
- Gestión del expediente formativo.
- Acreditaciones.
- Firmas de asistencia y listados.
- Grupos y actividades grupales, clases, gestión de tutorías.
- Catálogo de formación.
- Mobile learning.
- Creación de contenidos.
- Formación por competencias.

Integrando una formación e-learning combinada con la gestión de la formación presencial y automatice la gestión y la bonificación, orientando la formación al logro de los objetivos de desarrollo profesional.

3.9. Bolsa de trabajo

Esta plataforma integra una potente bolsa de trabajo por competencias tanto para el uso interno (procesos de selección de su propia organización) como en la de servicios (incluye el proceso de inserción y prospección laboral en sus intervenciones).

- Gestión de empresas.
- Prospección de ofertas.
- Gestión de ofertas.
- Gestión de candidatos.
- Evaluación por competencias.
- Workflow de gestión.
- Agenda entrevistas.
- Entrevistas por videoconferencia.

Mejore los procesos de selección e inserción objetivando la evaluación del candidato a partir de un modelo de competencias que detecte el potencial de cada persona.

3.10. Comunidades y participación

Atendiendo el modelo Atención Centrada en la Persona, TIC IMPULSA 3 ofrece un potente gestor de comunidades y participación.

- Creación de grupos.
- Foros.

- Debates.
- Votaciones.
- Procesos participativos.
- Creación de documentos colaborativos.

Cree espacios de participación online e integre el colectivo de sus personas en el debate y decisión de los temas comunitarios.

Mejora la imagen y las estrategias de marketing digitalizando y automatizando los procesos de comunicación, captación y fidelización digital.

3.11. Marketing online y captación de fondos

La plataforma TIC IMPULSA 3 incluye un potente gestor de marketing online y CRM que le ayudará a implementar sus procesos de comunicación, marketing digital y captación de fondos:

- Gestión de landings.
- Gestión de newsletters.
- CRM.
- Campañas de captación de fondos.
- Integración con redes sociales.
- Integración de estrategia de posicionamiento online (SEO y SEM)
- Segmentación de usuarios.
- E-commerce (productos, catálogo formativo, ofertas, etc)
- Cuadro analítico embudo de conversión.



3.12. Gestión y personalización

TIC IMPULSA 3 permite que cada entidad personalice la plataforma a sus necesidades. Gracias a un potente módulo de gestión, será independiente en la configuración de la herramienta para ajustarla a sus necesidades.

- Gestión de informes.
- Gestión de plantillas.
- Gestión de usuarios.
- Gestión de centros.
- Ajustes y parametrización de campos.
- Grupos de trabajo.
- Roles.
- Gestión de personas.
- Comunicación entre usuarios.
- API de integración con plataformas externas.
- Gestión de sites y landingpages.
- Gestión de campañas.
- ...

Sea independiente en la configuración de la herramienta y agilice los procesos de adaptación y personalización.

3.13. Analíticos: informes y cuadros de mando

Un potente gestor de datos le permitirá configurar los informes y cuadros de mando que usted necesite.

- Gestión de informes.
- Gestión de cuadros de mando.
- Gestión de datos en un recordset.
- Integración con herramientas de reporting.

Transforme los datos en conocimiento y úselo para la mejora continuada y la toma de decisiones.





04.



Tecnología, servicios y seguridad integrados en TIC IMPULSA 3

A diferencia de otras plataformas que solo se centran en la solución tecnológica, TIC IMPULSA 3 ofrece no solo una tecnología potente sino un modelo de intervención y distribución pensado con y para las entidades de infancia:

4.1. Modelo de distribución SaaS

TIC IMPULSA 3 se distribuye en modelo SaaS (el software como servicio), que es un modelo de distribución y de licencias usado para entregar aplicaciones de software a través de Internet, es decir, como un servicio.

A diferencia del modelo de distribución y venta del software que se aloja en el servidor del cliente, SaaS ofrece a las empresas un servicio integral ya que, con una única cuota de licencia, se incluyen todos los servicios asociados al mantenimiento y actualizado del software:

- Costes de hosting.
- Costes de ancho de banda.
- Soporte.
- Servicios de sistemas.
- Monitorización y seguridad.
- Evolutivo.
- Actualizaciones.

Los clientes de TIC IMPULSA 3, obtienen acceso mediante una licencia que les incluye todos estos servicios con un coste fijo que depende del número de usuarios dados de alta, con lo que la ventaja es indudable: cuantos más usuarios, mayor gestión y menor coste proporcional por licencia.

El modelo SaaS ofrece múltiples beneficios que lo hacen ser el modelo de distribución ideal entre las entidades de infancia y del tercer sector:

- > **Bajos costes de infraestructuras y configuración.** No hay gastos que amortizar en el balance de situación. En comparación con los tradicionales paquetes de software, el modelo SaaS puede ser sumamente rentable. Los usuarios cuentan siempre con la última versión del software normalmente sin necesidad de pagar por las actualizaciones ni el mantenimiento.
- > **Acceso desde cualquier lugar.** Puede accederse a los servicios desde cualquier otro dispositivo conectado, lo que facilita el trabajo desde casa, reduce la pérdida de productividad de empleados remotos y ahorra espacio en la oficina.
- > **Implementación rápida.** La configuración es rápida y sencilla, en comparación con una infraestructura de IT interna. La mayoría de soluciones SaaS se ha concebido de tal manera que se requiere poca o ninguna experiencia técnica, y los usuarios empresariales pueden comenzar a trabajar en estas de inmediato.
- > **Capacidad de ampliación.** El acceso suele ser por licencia y mensual, de manera que una empresa solo toma lo que necesita. La adición de más licencias y la extensión de las aplicaciones conforme aumentan los requisitos se traducen en comodidad y capacidad de ampliación.
- > **Actualizaciones automáticas y frecuentes.** TIC IMPULSA 3 se encarga de todas las actualizaciones, que pueden ser trimestrales. No es necesario mantener ni compatibilizar versiones anteriores del software. Las mejoras puntuales, informadas por los comentarios de los usuarios, se proporcionan automáticamente. Esto reduce la carga de trabajo del departamento de IT para que se centre en las tareas más importantes para la empresa.
- > **Seguridad.** TIC IMPULSA 3 gestiona la seguridad centralizando los costes de auditoría, testaje e implementando las políticas de seguridad más eficientes en el mercado.
- > **Ahorro de costes en la externalización de su equipo de sistemas.** Como el proveedor asume las funciones de gestión de sistemas, su organización podrá ahorrar este perfil.
- > **Disminución huella de carbono.** Al disponer de una infraestructura centralizada en la nube, se ahorrará impacto en la huella de carbono ya que la infraestructura de sistemas es consolidada entre diferentes organizaciones del sector.

4.2. Una infraestructura de servidores segura y escalable en territorio español

Según la normativa estatal del 2019, todas las instituciones públicas deberán tener sus servidores en territorio español.

Aunque las entidades sociales privadas no tienen la categoría de administración pública, en lo que se refiere a la gestión de datos en los procesos de intervención de personas derivadas y financiadas por la administración pública, las entidades deberán cumplir la misma premisa.

Por tanto, se requiere que todos los datos de expedientes y procesos se alojen en un servidor de territorio español para cumplir la normativa en vigor.

Muchas soluciones parciales adoptadas por algunas entidades sociales no cumplen esta normativa, ni tan siquiera la de protección de datos. Servicios en la nube como Google Drive, Office 365, etc, no

garantizan ni que el servidor se encuentre en territorio español, ni las políticas de firma y propiedad requeridas por la LOPD.

Atendiendo estos requerimientos, TIC IMPULSA 3 ha realizado una importante inversión en arquitectura de sistemas con el fin de ayudar a las entidades sociales a cumplir la normativa exigible con un importante ahorro de costes.

Si cada entidad se viera obligada a realizar dicha inversión se incrementarían los costes exponencialmente.

TIC IMPULSA 3 ofrece las siguientes garantías de seguridad, normativa y escalabilidad exigibles:

Infraestructura de servidores en territorio español	Todos los servidores y los datos se encuentran en 2 datacenters balanceados en Madrid.
Auditoría de seguridad	Se ha establecido un sistema de seguridad que minimiza el riesgo de ciberataques: bloqueo por IP, bloqueo por peticiones masivas, etc.
Cumplimiento LOPD y ISOS de seguridad	El datacenter cumple con todas las normativas de seguridad, LOPD e ISOS exigibles.
Escalabilidad garantizada	No se trata de un servidor sino de un clúster de servidores. Esta infraestructura permite ampliar la capacidad a medida que se amplían los usuarios, sin tener que hacer instalaciones complejas.
Licencias integradas	Todas las licencias requeridas para el uso de TIC IMPULSA 3 están incluidas en la cuota, por lo que no se requieren costes adicionales.
Servicio de soporte y licencia	TIC IMPULSA 3 ofrece un sistema de soporte 8x5 (5 días durante las 8h laborales) para la resolución de problemas, a partir de un proceso SLA con compromisos de actuación.
Copia de seguridad	Se realiza copia de seguridad y servidor duplicado en 2 datacenters separados por un mínimo de 4 Km, por lo que se garantiza que, si un datacenter deja de funcionar, el otro se activa al momento (en situaciones por ejemplo de cortes de luz, incendios, ciberataques masivos etc. Que pueden afectar a un datacenter)
Monitorización	Un proceso informático está monitorizando permanentemente los procesos críticos de la máquina, con el fin de anticiparse a cualquier problema que pudiera suceder y dar el aviso correspondiente antes que se produzca.
Soporte infraestructuras	Soporte funcionamiento 24x7 (es decir 7 días a la semana x 24 h) en lo que se refiere a mantener el servidor en funcionamiento por parte del datacenter.
Garantía del 99,89%	El contrato de SLA garantiza el funcionamiento de TIC IMPULSA en el 99,89% de tiempo en todo un año.

4.3. Servicios ofrecidos por TIC IMPULSA 3

Los servicios que TIC IMPULSA 3 ofrece a las entidades son los que se refieren al soporte e implementación de la herramienta:

- Consultoría.
- Adaptación de procesos y módulos.
- Formación a usuarios.
- Personalización de la herramienta.
- Creación de espacios para el Self Directed Support.
- Creación y configuración de espacios de formación, comunidades y gestión del talento y en este caso soporte directo a usuarios.
- Soporte e implementación.



05.



Un modelo de intervención centrado en la persona y el impacto social a través de la innovación social aplicada y la co-creación

5.1. El modelo Atención Centrada en la Persona

El concepto “atención centrada en la persona” es un enfoque internacionalmente reconocido que se usa con relación a los servicios de atención a personas en situación de dependencia o vulnerabilidad. Como ocurre con muchos otros términos que se usan con frecuencia, hay una fuerte tendencia a interpretarlo de maneras diferentes, según sean las personas y los contextos. Para algunos significa atención individualizada y de calidad, para otros es una base de valores.

En cualquier caso, aplicar la atención centrada a la persona implica reconocer la singularidad y unicidad de la persona y fijar la mirada en sus capacidades frente a aquello que la hace dependiente, apoyando su autodeterminación.

Aunque la idea de poner a la persona en el centro de su proceso de atención, respetar siempre que se pueda sus decisiones, preferencias y opciones personales, “adaptar el centro a las personas y no las personas al centro” resultan elementos clave, también lo es el buscar una definición y un marco técnico que sirva para que este modelo de atención mejore las residencias y la experiencia que viven nuestros usuarios

Según la definición contemporánea de Dawn Brooker (2004), los principios del modelo ACP son:

1. **Primero**, hay que respetar y valorar al individuo como miembro de pleno derecho de la sociedad.
2. **Segundo**, hay que elaborar un plan de atención individualizado en sintonía con las necesidades cambiantes de las personas,

con nuevos elementos de compensación y de reafirmación a medida que las discapacidades cognitivas aumentan.

3. **Tercero**, hay que llegar a comprender la perspectiva de la persona que sufre demencia. ¿Qué sentido le da esa persona a su situación? ¿Qué indicios tenemos sobre esto último?
4. **Cuarto**, hay que ofrecer una psicología social de apoyo a fin de ayudar a las personas con demencia a vivir una vida en la que perciban un relativo bienestar.

A partir de esta definición, TIC IMPULSA 3 da respuesta aterrizada mediante una metodología aplicable y escalable del modelo ACP a partir de los siguientes elementos metodológicos y tecnológicos disponibles en la plataforma:

- Gestión de objetivos para cada persona, para marcar su proceso de desarrollo personal.
- Un diagnóstico individualizado que permita conocer su situación y tomar las decisiones deseadas.
- Un modelo de planes individualizados, que permite a cada persona establecer sus pautas, sus rutinas diarias, para lograr sus objetivos.
- Unos espacios de participación que inciden no solo en el desarrollo individual sino también el comunitario, entendiendo como colectivo los miembros de una comunidad.
- Integrar procesos de soporte y acompañamiento en los procesos vitales, ayudando a los

educadores a objetivar el proceso de acompañamiento a partir de la gestión de datos estructurados.

- Adaptar los procesos de gestión al contexto y a la realidad de nuestros usuarios a partir del análisis de indicadores y las mediciones de impacto que se producen.

En definitiva, TIC IMPULSA 3 ayudará a apoderar a nuestros usuarios hacia una actitud activa, basada en la toma de decisiones y en la implicación hacia su propio proceso de desarrollo.

5.2. El modelo holístico: a lo largo y ancho de la vida

Así mismo, la atención centrada en la persona también se puede interpretar como un modelo de atención para mejorar la calidad de vida de las personas mayores en situación de fragilidad o dependencia, situando el centro de atención en la persona. Para ello es indispensable definir la calidad de vida. (Fuente: Organización Mundial de la Salud).

Calidad de Vida entendida como la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y el sistema de valores en el que vive, y en relación con sus objetivos, sus expectativas, las normas y sus inquietudes. Influenciado por:

- Salud Física.
- Nivel de independencia.

- Estado psicológico.
- Relación con los elementos esenciales de su entorno.
- Relaciones Sociales y familiares.
- ...

Desde la perspectiva más integral teniendo en cuenta a la Administración Pública, se puede interpretar como un Modelo de intervención, aportando un conjunto de técnicas e instrumentos que facilitan la intervención personalizada y orientada a la persona. La gestión del caso (case management) representa un modelo de intervención para la atención personalizada. Se basa en la necesidad de coordinar los recursos comunitarios en respuesta a las necesidades de las personas:

- Otorgan a la persona un lugar central.
- Pretenden alcanzar la continuidad en la atención a las personas.
- Incorporan la figura de un gestor del caso, como coordinador dentro de la red de recursos sociales y sanitarios.
- Apuestan por el diseño de planes individuales de atención, dónde se establecerán objetivos, actuaciones y evaluación de las intervenciones profesionales.

En este sentido, TIC IMPULSA 3, favorece la dimensión integral hacia la calidad de vida, creando un expediente holístico en el que, según el ámbito de intervención, se tiene acceso a los datos y el seguimiento específico según dicha visión de calidad de vida:

- Educación.
- Salud.
- Laboral.
- Entorno social.

Así mismo, TIC IMPULSA 3, facilita el desarrollo integral a partir del concepto de derivaciones. Los procesos de intervención como medio abierto o UEC, por ejemplo, pueden integrar y derivar procesos de soporte a profesionales especialistas en diferentes tipos de terapias o intervenciones:

- Terapias.
- Actividades abiertas.
- Actividades educativas.
- ...



5.3. La innovación social aplicada

El proyecto TIC IMPULSA 3 ha desarrollado un importante proceso de INNOVACIÓN SOCIAL APLICADA entendiendo que la digitalización no solo consiste en automatizar aquello que ya hacemos sino que además debería ser un principio de innovación en procesos.

No se trata solo de poner tecnología a aquello que hacemos si no que deberíamos plantearnos cómo la tecnología puede aportar nuevos procesos, principios y valores.

Desde este punto de vista, TIC IMPULSA 3 ha desarrollado un modelo de innovación que se sustenta en los siguientes principios:

Innovación en procesos

Determinar cómo mejorar los procesos actuales que incidan en una mayor calidad de vida de nuestras personas. Repensar a partir de la tecnología, las demandas que el sector hace sobre el modelo centrado en la persona, y cómo aportar eficiencia y escalabilidad a dicho modelo. Dicho de otra forma, cómo la tecnología permitiría universalizar un acompañamiento de calidad.

Innovación tecnológica

¿Cómo un modelo colaborativo puede aportar eficiencia a un sector? Si los diferentes miembros del mismo pueden colaborar para desarrollar innovación tecnológica, seguro que se aportará eficiencia en ahorro de costes y una mayor capacidad de innovar, aportando la metodología y el expertise de cada entidad participante.

Innovación metodológica (del ACP al SDF)

Las diferentes entidades del proyecto hemos podido pensar y repensar como la tecnología nos podría ayudar en el modelo estratégico ACP. Hemos ido un paso más allá y hemos descubierto que podemos caminar hacia el modelo Self Directed Support, que va un pasito más allá que el modelo ACP.

Se trata de que el usuario además sea partícipe en la toma de decisiones en lo que se refiere a su proceso de intervención, y orientarlo hacia su calidad de vida.

¿Cómo lo hacemos? Con TIC IMPULSA 3 podemos crear un espacio de gestión personal en el que el usuario accede a gestionar sus propios procesos: agenda, objetivos, comunicaciones, actividades y ayudarle en el diagnóstico y la toma de decisiones.

En definitiva, se trata de superar la visión de un simple CRM en el que el usuario es un agente pasivo y el educador gestiona todo su proceso de desarrollo, en un modelo en el que el usuario participa activamente en la gestión de sus propios datos y toma decisiones en el propio proceso de desarrollo e intervención a través de la identificación de sus objetivos vitales.

Innovación en datos: anticipación para la toma de decisiones

TIC IMPULSA 3, dada su integrabilidad en procesos, gestiona un gran volumen de datos de sus usuarios, centros, educadores y procesos.

¿Y si usamos estos datos y los transformamos en conocimiento para la mayor comprensión de nuestra actividad, y los usamos para la toma de decisiones hacia la mejora continuada?



TIC IMPULSA 3 ha resuelto un reto mayúsculo: entender todos los datos para crear indicadores de alto nivel que permitan a una entidad realizar un análisis profundo y permanente:

- Obtención de datos clave e indicadores para las justificaciones.
- Generación automática de informes.
- Obtención de un cuadro de control automático.
- Obtención de indicadores clave que evalúen el desarrollo y la calidad de vida de sus personas.
- Obtención de indicadores para la mejora continuada: ¿en qué podemos mejorar?
- Obtención de datos de impacto de nuestra acción.
- Generación de datos para la memoria anual.
- Generación de principios de anticipación: detectar tendencias antes que deriven en problemas: detección precoz, tendencias socio demográficas, niveles de desarrollo.
- ...

Innovación hacia la excelencia: un modelo de gestión de personas

Para innovar los procesos hace falta innovar los modelos de gestión. Desde este punto de vista, TIC IMPULSA 3, ofrece la formación hacia las personas y administradores acerca de las competencias de transformación digital.

Se incluye un plan de formación orientado no solo a la implementación de competencias, sino el de ofrecer a los gestores, auténticas competencias digitales que les ayuden a la digitalización de su entidad.

Innovación para la colaboración en servicios

No solo se trata de la tecnología. ¿Podemos las entidades compartir una cartera de servicios que aporte mayor eficiencia? Aspectos como la excelencia, la cartera de proveedores como central de compras, la colaboración en partenariat para la búsqueda de financiación, etc, son claves en el desarrollo social orientado a un mayor impacto.

TIC IMPULSA 3 ha permitido colaborar a las diferentes entidades en un modelo de innovación basado en compartir servicios y estrategias globales que han aportado una mayor eficiencia y unos mejores resultados.

5.4. El proceso de co-creación con y para las entidades de infancia

TIC IMPULSA 3 se ha desarrollado y testado con la participación de 5 entidades de infancia, con lo que se asegura que la tecnología resultante se adapta y ajusta a sus necesidades:

- Asociación Vasija
- Fundación Resilis
- Asociación Canaria Sociosanitaria
Te Acompañamos
- FAIM (Fundación para la atención integral del menor)
- Asociación FICE SPAIN

Para aplicar el principio de Innovación Social Aplicada (ISA) se ha seguido el siguiente proceso metodológico:

- Debate con las entidades sobre los principios y objetivos de la digitalización.
- Enfoque al modelo ACP.
- Detección de necesidades.
- Análisis metodológico y diseño funcional.
- Desarrollo prototipo.
- Implantación piloto.
- Aportación de un banco de mejoras.
- Escalabilidad.
- Operatividad.

Este proceso ha permitido ajustar la tecnología a las necesidades y características de las entidades de infancia.

06.



Beneficios

6.1. Beneficios para las entidades

1. Centralidad de datos.
2. Entorno seguro.
3. Reducción de costes tecnológicos gracias al modelo SaaS colaborativo.
4. Servicio integral: soporte, sistemas y tecnología.
5. Formación en competencias digitales hacia el equipo de profesionales.
6. Reducción de costes por la simplificación del proceso de gestión.
7. Implantar el modelo ACP.
8. Obtener un cuadro de control con indicadores clave.
9. Cumplir la normativa vigente.
10. Gestión y control del tiempo.

6.2. Beneficios para las personas atendidas

1. Mayor calidad de vida.
2. Empoderadas hacia su desarrollo personal y profesional.

3. Participación en la toma de decisiones.
4. Mejor implicación y fidelización hacia la entidad.
5. Mayor capacidad para la plena integración social y laboral.
6. Ganar autonomía, acostumbrarse a la toma de decisiones, prepararse para el mundo laboral.
7. Efectividad del trabajo realizado en las intervenciones con mejores resultados.

6.3. Beneficios sociales e impacto

1. Mayor impacto social gracias a una plena integración.
2. Cumplir los principios de la infancia y familia.
3. Reducción del impacto en la huella de carbono por la reducción del papel y la centralidad en la infraestructura de los servidores.
4. Fortalecer el tercer sector gracias a las inversiones conjuntas en modalidad de cooperación.
5. Coordinación.
6. Trabajo en red.

07.



Entrevistas

Se propone la inclusión de algunas entrevistas en vídeo a la guía para darle una alta credibilidad. Se proponen entrevistas a:

- Gente que esté usando actualmente la herramienta.
- Gente de TCP.
- Alguna persona referente en el modelo ACP a Infancia.
- Algunas personas de las entidades de FICE que han participado de la formación.



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

GUÍA DE ORIENTACIÓN
PARA TIC IMPULSA 3

08.

TIC
IMPULSA 3

The background of the page features a blue overlay with a grid of thin white lines. A hand holding a pen is visible, positioned over a document. The text 'TIC' and 'IMPULSA 3' is overlaid on this image. The page is divided into several geometric sections by white lines, creating a modern, tech-oriented aesthetic.

Herramientas autodiagnóstico

Conocer cual es el punto de madurez de la organización para saber cual es el punto de partida del proceso de cambio que se inicia.

Para acceder a la herramienta siga este enlace:



[https://www.ficespainticimpulsa3.org/
herramienta-de-autodiagnostico/](https://www.ficespainticimpulsa3.org/herramienta-de-autodiagnostico/)

