

ORIENTAZIO GIDA TIC IMPULSA 3

Haurtzaro
erakundeentzako
plataforma, hodeian eta
pertsona ardatz duena

ORIENTAZIO GIDA TIC IMPULSA 3

Aurkibidea

01. Kontzeptua	P_05
02. Plataformaren helburuak eta erakunde hartzaileak	P_07
03. Modulu erabilgarriak	P_09
04. TIC IMPULSA 3-N integratutako teknologia, zerbitzuak eta segurtasuna	P_21
05. Gizartearekiko eragina eta pertsona ardatz dituen esku-hartze eredua, gizarte berrikuntza aplikatuaren eta sorkuntza-ren bitartez	P_27
06. Onurak	P_35
07. Elkarriketak	P_37
08. Auto-diagnostiko tresnarekin	P_39

ORIENTAZIO GIDA
TIC IMPULSA 3

01.



Kontzeptua

TIC IMPULSA 3 kudeaketa plataforma indartsua da hirugarren sektoreko erakundeentzat, eta erakunde horiek laguntzen duten biztanleria onuradunaren arreta eta garapen prozesuaren kudeaketa hobetzea ahalbidetzen du.

1. TIC IMPUSLA 3k kudeaketa prozesuak sinplifikatu eta arintzen ditu, eta beharrezkoak ez diren urratsak ezabatzen ditu.
2. Pertsona ardatz duen arretarako eredua sustatzen du, eta pertsona edo familia hartzailearen garapena kudeatzea eta ebaluatzea ahalbidetzen du: helburuak, parte-hartzea, erabakiak hartzea, etab.
3. Informazio guztia ingurune seguru batean zentralizatzen du, eta paperaren erabilera baztertzen du dokumentu kudeaketa adimentsua eta iraunkorra lortzeko.
4. Barne hartzen ditu kudeaketa integraleko moduluak: ondasunak eta ekipamenduak, ticketing sistema, talentuaren eta presakuntzaren kudeaketa, lan-poltsa, etab.
5. Eredua holistikoa bat du, pertsonaren datu esanguratsu guztiak biltzen dituena, bere testuinguruaren edo esku-hartze eremuaren arabera: lanekoa, klinikoa, hezkuntzakoa,

familiakoa, eta erakundeak behar bakoitzera erabat egokitzeko modukoa ere izan daiteke.

6. Erakundeak berak tresna bere beharren arabera pertsonaliza dezan ahalbidetzen du, oinarritzko prozesuak, eremuak, txostenak, zerrendak, asistentziaren kontrola, hitzorduak eta abar doitzearen bidez.
7. Esku-hartzeak kolektibo eta mota desberdinen arabera egokitzen ditu (etxebizitza, familia, ingurune irekia, etengabeko ikas-kuntza...).
8. Datu zehatz eta estatistikoak lortzen dira, eta gai dira prozesuen bikaintasuna neurtzen duen eta etengabeko hobekuntza errazten duen kontrol-koadro bat elikatzeko.

TIC IMPULSA 3 (aurrerantzean, TI.3) FICEren zerbitzuak eta proiektuari atxikitako erakunde elkar-tuak hobetzea helburu duen proiektua da, eraldaketa digitaleko eredua batekin.

Horrela, sektorearen beharretara bideratutako plataforma erabilerraza lortu da, eraginkorra eta oso moldakorra.

ORIENTAZIO GIDA
TIC IMPULSA 3

02.



Plataformaren helburuak eta erakunde hartzaileak

TI.3k gizarte-eremuko erakunde bat digitalizatzea ahalbidetzen du haren arreta eta kudeaketa prozesuen egituraketatik abiatuta, eta eraginkortasun eta bikaintasun printzipioa errazten du arreta prozesuak hobetzeko. Horrela, kostuak murrizten dira, segurtasuna areagotzen da eta pertsonarengan oinarritutako arreta printzipioa indartzen da.

- Kudeaketaren eraginkortasuna hobetzea eta kostuak murriztea.
- Prebentzio eta aurrea hartze seguruaren printzipioa aplikatzea.
- Antolaketa eta gizarte-helburuak erakundearen misioarekin eta ikuspegiarekin lerrokatzen ditu.
- Funtsak lortzea eta kudeatzea errazten du.
- Administrazio publikoarekiko eta laguntzaileekiko harremanak sendotzen ditu.

IT.3a jaso dezaketen erakundeak hirugarren sektoreko erakundeak dira, beren lan-prozesuak eta onuradunentzako arreta hobetu nahi dutenak, hala nola egoitzazentroak, harrera-zentroak edo familiari eta haurrei arreta emateko zerbitzu komunitarioak, besteak beste.

ORIENTAZIO GIDA
TIC IMPULSA 3

03.



Modulu erabilgarriak

3.1. Txostenak kudeatzea

Aplikazio adimendun eta egituratu baten bidez, karpeta bidezko kudeaketa eraldatzen da, eta pertsonarengan oinarritutako espediente holistiko bat sortzen da, zentralizatua, esku-hartze eremuaren arabera eskatzen den informazio guztiarekin.

- Hezkuntza
- Osasuna
- Gizartea
- Lana
- Familia
- Medikuntza
- Zuzenbidea

Karpeta bidezko kudeaketak hainbat akats sortzen ditu, baina espediente bakoitza adimenduna eta segurua da, eremuka kudeatzen da eta inoiz ez da informazioa bikoizten.

Editatu daitezkeen eremuen bidez, nahi diren moduluetan erabiltzen den informazioa gehitzen da,

eta adierazleak eta aginte-koadroak ezar daitezke informazioa errepikatu beharrik gabe, beharrezko txostenak edo dokumentuak modu automatizatuan sortzeko.

3.2. Esku-hartzeak kudeatzea

Gizarte-erakundeentzako esku-hartzeen kudeaketa osagai kritikoa da eskaintzen diren programa eta zerbitzuen arrakasta eta eraginkortasuna ziurtatzeko. Esku-hartzearen fase bakoitzaren koordinazioa eta gainbegiratze arduratsua eskatzen du, plangintzatik hasi eta egikaritze eta jarraipeneraino.

Kudeaketa hori modu eraginkorrean ezartzeak, baliabideak optimizatzeaz gain, ikuspegi sistematikoa eta ondo egituratua bermatzen du, egoera bakoitzaren premia espezifikoetara aurre egiteko.

TIC IMPULSA 3 espedienteen kudeaketa hutsetik haratago doan plataforma integral gisa nabarmentzen da, esku-hartzeak koordinatzeko eta gauatzeko ikuspegi aurreratua eskaintzen baitu. Lan-fluxuak sortzeko duen gaitasunaren bidez, plataforma

esku-hartze esparru desberdinetara egokitzen da, eta tresna dinamikoa eskaintzen du arlo bakoitzaren behar espezifikoetara egokitzeko.

TIC IMPULSA 3ko esku-hartzeen moduluak hainbat ezaugarri nabarmen ditu, eta esku-hartze bakoitzaren kudeaketa eraginkorra eta antolatua ahalbidetzen dute eremu bakoitzerako:

1. **Etxebizitza:**

Bizitegi-inguruneetako esku-hartzeen kudeaketa errazten du, eta kasu bakoitzaren jarraipen zehatza ziurtatzen du.

2. **Familia:**

Esku-hartze prozesuak antolatzen ditu, eta egitura zehatza eskaintzen du lankidetza eta jarraipena egiteko.

3. **Ingurune irekia:**

Ingurune irekietako esku-hartzeetarako lan-fluxuak egokitzen ditu, eta malgutasuna eta koordinazio eraginkorra eskaintzen ditu.

4. **Fiskaltza eta lekualdaketa:**

Modu eraginkorrean kudeatzen ditu legezko prozesuekin eta lekualdatzeekin lotutako esku-hartzeak, eta koordinaziorako esparru egituratu bat eskaintzen du.

5. **Lanerako orientazioa:**

Esku-hartzeak definitzen eta antolatzen ditu, eta ikuspegi argia eta gidatua bermatzen du talde profesionalentzat.

6. **Etengabeko Hezkuntza Unitatea:**

Etengabeko hezkuntzaren eremuan esku-hartzeak kudeatzeko esparru espezifiko bat eskaintzen du, eraginkortasun operati-boa hobetzeko.

7. **Terapiak:**

Esku-hartze terapeutikoak antolatzea errazten du, eta gida zehatz bat ematen du talde profesionalentzat.

8. **Jarduerak:**

Jarduera espezifikoekin lotutako esku-hartzeen kudeaketa optimizatzen du, eta plan-gintza eta gauzatze eraginkorrak ziurtatzen ditu.

Esku-hartzeen moduluari esker, profesionalen taldeek eraldaketa bat bizi dute kudeaketan, eta ikuspegi sistematiko eta antolatu bat hartzen dute esku-hartze bakoitzaren hasieratik amaierara arte.



Plataformak prozesua sinplifikatzen du, eta gainera koordinazioa hobetzen du, eta aukera ematen du profesionalek arreta jar dezaten zaintzen duten pertsonen arretaren kalitatean.

3.3. Dokumentuak kudeatzea

Dokumentuen kudeaketa berariazko modulu batean txertatzen da. Modulu horrek espedienteen eta esku hartzeko prozesuen kudeaketa osatzen du, eta guztia elkarri lotuta dago. Ulertzen dugu edozein gizarte-erakundek, espedienteak kudeatzeaz gain, ingurune digitalizatu eta seguru batean ostatatu beharreko dokumentu ugari kudeatzen dituela. Beraz, TIC IMPULSA 3k dokumentuentzako kudeatzaile integrala eskaintzen du:

- Dokumentuen biltegia.
- Karpeta eta etiketa bidezko sailkapena.
- Rol desberdinak eta sarbiderako baimenak.
- Dokumentuak hodeian.
- Dokumentuak online editatzea.
- Elkarlana.
- Segurtasun kopia automatizatua.

Horrela, TIC IMPULSA 3rekin gizarte-erakundeak bere dokumentuen kudeaketa guztia tresna bakar batean integratuta izango du, eta kostuak asko murriztuko ditu helburu horretarako balio duten beste tresna edo aplikazio batzuk ezabatuko dituelako. Gainera, kudeaketa horrek dakarren denbora aurreztuko du.

3.4. Zentro anitzeko kudeaketa

Gizarte-erakundeen kasuan, zentro askoren kudeaketak eskatu egiten du plataforma bakar batetik hainbat kokapen edo unitate modu eraginkor eta zentralizatuan administratzeko gaitasuna izatea. Praktika estrategiko horrek eragiketak sinplifikatzen ditu, eta gainera baliabideen kudeaketaren koordinazioa, efizientzia eta gardentasuna hobetzen ditu.

Gizarte-erakunde batek hainbat zentro administratzen dituenean, TIC IMPULSA 3 bezalako sistema bat ezartzea funtsezko tresna bihurtzen da. Sistema horrek kudeaketa errazten die erakunde txikiei zein handiei, esku hartzen duten zentro edo unitate guztiak kontrolatzeko instantzia bakarra eskaintzearen bidez. Eragiketa horiek hodeiko ingurune batetik egiteko gaitasunak malgutasuna eta irisgarritasuna ematen ditu, eta erabakiak hartzea optimizatzen du eta administrazio prozesuak arintzen ditu.

Gainera, TIC IMPULSA 3k, zentro askoren kudeaketa sinplifikatzeaz gain, administrazioaren funtsezko hainbat arlo ere hobetzen ditu, gizarte-erakundeei tresna multzo integrala eskaintzen baititu.

Hobetutako ezaugarrietako batzuk hauek dira:

1. **Zentroen alta eta kudeaketa:** zentro berrien sorrera eta administrazioa sinplifikatzen ditu, kokapen guztien ikuspegi orokor zentralizatua ematen baitu.
2. **Zentro bakoitzari pertsonak esleitzea:** zentro bakoitzari langileak modu eraginkorrean esleitzea errazten du, eta giza baliabideak

kokapen bakoitzaren behar espezifikoan arabera zuzen banatzea ahalbidetzen du.

3. **Rolen eta baimenen kudeaketa:** rolen eta baimenen sistema sendoa eskaintzen du, eta erakundeei aukera ematen die zehaztasunez definitzeko eta kontrolatzeko nork duen eskuragarri zentro bakoitzaren inguruko informazioa eta funtzioak.
4. **Zentro bakoitzerako espazio eta dokumentazio bereiziak:** dokumentazioa eta espazio birtualak modu argian antolatzen ditu, informazioa zentro bakoitzerako berariaz eskuragarri dagoela ziurtatzen du, nahasteak saihesten ditu eta eraginkortasuna hobetzen du.
5. **Barne komunikazioak:** zentroen arteko barne komunikazioa errazten du, erakunde osoan lankidetzak eta kohesioa sustatzeko.
6. **Elkarlana:** zentro desberdinetan kokatutako taldeen arteko lankidetzak sustatzen du, batera egiten diren proiektuen eraginkortasuna hobetzeko.

7. **Dokumentuak zentroaren arabera kudeatzeko:** dokumentuen kudeaketa zentralizatzen du, baina informazioa antolatzen du erakunde bakoitzarentzat eskuragarria eta esanguratsua izan dadin.

Laburbilduz, TIC IMPULSA 3k, zentro anitzen kudeaketa sinplifikatzeaz gain, gizarte-erakundearen eraginkortasuna eta lankidetzak ere handitzen ditu, ingurune zentralizatua eta zentro bakoitzaren premia espezifikoetara egokitua eskaintzen baitu.

3.5. Ticketing

Ticketing sistema sendoa bat ezartzeak gizarte-erakundeetako intzidentzien kudeaketa (informatikoak, mantentze-lanak, ekipamenduak, etab.) sinplifikatzen du, eta gainera sistema irauli egiten du. Sistema automatizatu horrek hainbat arlo hartzen ditu barne, hasierako jakinarazpenetik hasi eta ebazpenera eta jarraipenera arte. Horrela, nabarmen hobetzen du eraginkortasun operatiboa.



Hauek dira TI.3n aurki ditzakezun funtzionalitateak:

1. **Abisuak:**

Abisuen harrera zentralizatzen du, eta kanal bakarra ematen du edozein gorabehera jakinarazteko, dela informatikakoa, dela mantentze-lanetakoa, dela ekipamenduekin lotutakoa.

2. **Mantentze-egoera:**

Gorabehera bakoitzaren egoeraren jarraipen zehatza egiteko aukera ematen du, eta aurrerapenaren eta erantzuna emateko denborearen ikuspegi argia eskaintzen du.

3. **Jakinarazpenak:**

Jakinarazpenak automatizatzen ditu, eta tartean dauden alderdi guztiak gorabeheren egungo egoerari buruz informatzen ditu.

4. **Hornitzaileen kudeaketa:**

Kanpoko hornitzaileekiko lankidetzak errazten du, komunikazioa eta koordinazioa eraginkortasunez kudeatzen baititu gorabeherak konpontzean.

5. **Egoeraren inguruko estatistikak:**

Sistemaren errendimenduaren eta eraginkortasunaren ikuspegi analitikoak ematen duten estatistika zehatzak sortzen ditu, eta doikuntza proaktiboak ahalbidetzen ditu.

6. **Fluxuak:**

Gorabehera mota desberdinetarako fluxu pertsonalizatuak definitzen ditu, eta arazoaren izaeraren arabera erantzun eta konponbide egokiak ziurtatzen ditu.

7. **Aginduen kudeaketa:**

Gorabeherekin lotutako aginduen kudeaketa integrala errazten du, gauzatze koordinatu eta eraginkorra ziurtatzen baitu.

Ticketing moduluaren ezarpenak intzidentzien kudeaketa automatizatzeaz gain, hobekuntza nabarmena erakusten du eraginkortasunari dagokionez.

Tresna aurreratu hori aprobetxatzean, gizarte-erakundeek % 20ko murrizketa izan dezakete gorabeherak kudeatzen emandako denboran.

3.6. Ondasunak, ekipamenduak eta hornitzaileak

Aktibo eta ekipamendu guztien kudeaketa segurua eta zentralizatua ziurta ezazu gure plataformarekin, prozesuak sinplifikatzearen eta eraginkortasuna bermatzearen bidez. Ondasunak kudeatzeko moduluak soluzio oso bat eskaintzen du, instantziak segurtasunez sortzetik hasi eta kudeaketaren eta mantentzearen automatizaziora arte, hori guztia CRM sistema integratu baten babesarekin.

Ondasunak kudeatzeko moduluaren funtsezko funtzionalitateak:

1. **Ondasunak (materiala, ordenagailuak, galdarak etab.):**

Ondasun guztiak segurtasunez instalatzea ahalbidetzen du, eta haien bizi-zikloaren eta egungo egoeraren jarraipen zehatza errazten du.

2. Ekipamenduak (espazioak, zentoak, gelak etab.):

Ekipamendu guztien kudeaketa zentralizatzen du, baliabideen ikuspegi holistikoa ematen baitu eta esleipen eraginkorra errazten baitu.

3. Hornitzaileen kudeaketa:

Aktibo bakoitzerako hornitzaileen kudeaketa automatizatzen du, kudeaketan eta mantentze-lanetan lankidetzaren eraginkorra eta gardena ziurtatzen baitu.

4. Aginduen kudeaketa:

Ondasunei eta ekipamenduei lotutako aginduen sorrera eta jarraipena errazten du, eta prozesu operatiboak optimizatzen ditu.

5. Aurrekontuak jasotzea:

Mantentze-lanetarako aurrekontuak eskatzeko eta jasotzeko prozesua sinplifikatzen du, eta erabakiak hartzea bizkortzen du.

6. CRM sistema hornitzaile guztiekin:

Barne hartzen du CRM sistema oso bat, hornitzaile guztien informazioa zentralizatzeko eta komunikazioa eta merkataritza-harremanak hobetzeko.

Onura esanguratsuak:

Ondasunak kudeatzeko moduluari esker, ezagutzaren kudeaketa nabarmen hobetuko da. Bere aktiboekin lotutako informazio guztia sistematizatzeak ikuspegi argiagoa ematen du, eta gainera erabakiak hartzeko eta mantentze-lanak egiteko eraginkortasuna ere bultzatzen du.

Prozesuen automatizazioak, datuen zentralizazioak eta hornitzaileekiko lankidetzaren eraginkortasuna eta mantentze-lanetan emandako denbora nabarmen murriztea dakarte.

Laburbilduz, ondasunak kudeatzeko moduluak aktiboak antolatzen ditu, errendimendua optimizatzen du eta kudeaketa operatibo eraginkorrago baterako ikuspegi integrala eskaintzen du.

3.7. Talentua kudeatzea

Erakundeko kide bakoitza (gizarte-hezkuntzako langileak, zuzendaritzako langileak, zerbitzuko langileak, administrazioako langileak, etab.) alta emanda egongo da TIC IMPULSA 3n, eta, hortik aurrera, posible izango da pertsonen, talentuaren eta giza baliabideen kudeaketa eramatea:

Funtzionalitate nabarmenak:

1. Pertsonak kudeatzea:

Erakundeko gizabanako bakoitzaren informazio pertsonalaren jarraipena eta kudeaketa egiteko ikuspegi integrala.

2. Lanpostuen deskribapenaren kudeaketa:

Lanpostu bakoitzaren erantzukizunak eta betekizunak argi eta zehatz definitzea errazten du.

3. Ebaluazioak:

Laneko giroaren, jardunaren, helburuen eta prestakuntza beharren ebaluazioak biltzen ditu, banakako eta taldeko errendimenduen azterketa osoa egiteko.

4. Gaitasunen araberako kudeaketa:

Taldeko kide bakoitzaren funtsezko gaitasunak identifikatu, garatu eta kudeatzeko aukera ematen du.

5. **Organigrama:**

Argi eta garbi ikusten ditu egitura hierarkikoa eta erakundearen barruko harremanak.

6. **Jardunbidearen inguruko planen kudeaketa:**

Gizabanako bakoitzaren progresio profesionalaren plangintza eta jarraipena errazten du.

7. **Hautaketa eta lan-poltsa:**

Hautagaiak hautatzeko eta kudeatzeko prozesua sinplifikatzen du, eta lan-poltsa eguneratua mantentzen du.

8. **Ordutegia kontrolatzea:**

Legezko baldintzak betetzen ditu, lanorduen erregistro zehatza ematen baitu.

9. **Helburuen kudeaketa eta garapen profesionala:**

Banakako helburuak, ekintza planak, jardunbide planak eta garapen pertsonalerako planak ezarri eta kudeatzeko aukera ematen du.

10. **Integrazio osoa nominen programekin:**

TIC IMPULSA 3 nabarmentzen da erraz integratzen delako konexioko API baten bidez nominen programekin. Oraindik nominen programarik ez duten erakundeentzat, TIC IMPULSA 3rekin konektatuta dagoen soluzio integral bat eskaintzen dugu.

11. **Azken helburua:**

Etengabeko garapen profesionala:
Talentuaren kudeaketa integratu eta zentralizatu ezazu TIC IMPULSA 3rekin, potentzialera eta etengabeko hobekuntzara bideratutako garapen profesionaleko eredu bat hartzearen bidez.

Plataformak administrazioko prozesuak sinplifikatzen ditu, eta gainera taldearen hazkundera eta eraginkortasuna ere bultzatzen ditu, erakundearen talentuaren garapenean eta kudeaketan ikuspegi integrala bermatzeko.



3.8. Informazioa kudeatzea

TIC IMPULSA 3k ikaskuntza kudeatzeko sistema indartsu bat (IKS) integratzen du, bai profesionalen prestakuntzarako, bai onuradunen prestakuntzarako.

- Online campusa.
- Gela birtualak, SCORM eta bideokonferentzia bidezko prestakuntza.
- Ikasgelategiak kudeatzea.
- Fundae hobari automatizatua.
- Prestakuntzarako planen kudeaketa.
- Prestakuntza espedienteak kudeatzea.
- Akreditazioak.
- Bertaratzea kontrolatzeko sinadurak eta zerrendak.
- Taldeak eta jarduerak, klaseak, tutoretzen kudeaketa.
- Prestakuntzarako katalogoa.
- Mobile learning.
- Edukiak kudeatzea.
- Gaitasunen araberako prestakuntza.

E-learning prestakuntza eta aurrez aurreko prestakuntzaren kudeaketa bateratzearen bidez, kudeaketa eta hobaria automatizatu itzazu, eta prestakuntza bideratu garapen profesionaleko helburuak lortzera.

3.9. Lan-poltsa

Plataformak eskumenen araberako lan-poltsa indartsua osatzen du, bai barneko erabilerarako (erakundearen hautagaitza prozesuak), bai zerbitzuen erabilerarako (esku-hartzeetan laneratzeko eta prospekzioa egiteko prozesua barne).

- Enpresak kudeatzea
- Eskaintzen prospekzioa
- Eskaintzak kudeatzea
- Hautagaiak kudeatzea
- Gaitasunen araberako ebaluazioa
- Kudeaketako workflow-a
- Elkarrizketen agenda
- Bideokonferentzia bidezko elkarrizketak

Langileak hautatzeko eta gehitzeko prozesuak hobetzea, hautagaiaren ebaluazioa objektiboki eginez eta pertsona bakoitzaren potentziala hautematen duen gaitasun-eredu batetik abiatuta.

3.10. Komunitateak eta parte-hartzea

Pertsonarengan oinarritutako arreta-ereduari jarraiki, TIC IMPULSA 3k komunitateen eta parte-hartzearen kudeatzaile indartsua eskaintzen du.

- Taldeak sortzea.
- Foruak.

- Eztabaidak.
- Bozketak.
- Parte hartzeko prozesuak.
- Dokumentu kolaboratiboak sortzea.

Sor itzazu parte hartzeko online espazioak eta integratu zure pertsonen kolektiboa gai komunitarioen eztabaidan eta erabakietan.

Irudia eta marketin estrategiak hobetzen ditu, komunikazio, atzemande eta fidelizazio digitaleko prozesuak digitalizatu eta automatizatzen baititu.

3.11. Online marketina eta funtsak lortzea

TIC IMPULSA 3 plataformak online marketinaren eta CRMaren kudeatzaile indartsua du, eta lagungarria izango da komunikazio-prozesuak, marketin digitala eta funtsak ezartzeko:

- Landings-ak kudeatzea.
- Newsletters-ak kudeatzea.
- CRM
- Funtsak lortzeko kanpainak.
- Sare sozialak integratzea.
- Online kokapenerako estrategiaren integrazioa (SEO eta SEM).
- Erabiltzaileak segmentatzea.
- E-commerce (produktuak, prestakuntza katalogoa, eskaintzak etab.).
- Bihurketa-inbutuaren analisi-koadroa.



3.12. Kudeaketa eta pertsonalizatzea

TIC IMPULSA 3k aukera ematen du entitate bakoitzak plataforma bere beharren arabera aldatu dezan. Kudeaketarako modulu indartsu bati esker, independentea izango da tresnaren konfigurazioan, beharretara egokitzeko.

- Txostenak kudeatzea.
- Plantillak kudeatzea.
- Erabiltzaileak kudeatzea.
- Zentroak kudeatzea.
- Eremuak doitzeta eta parametrizatzea.
- Lantaldeak.
- Rolak.
- Pertsonak kudeatzea.
- Erabiltzaileen arteko komunikazioa.
- Kanpoko plataformekin integratzeko babesa.
- Sites eta landingpafes delakoak kudeatzea.
- Kanpainak kudeatzea.
- ...

Independentea izan zaitez tresnaren konfigurazioan, eta egokitzeko eta pertsonalizatzeko prozesuak arindu itzazu.

3.13. Analisiak: txostenak eta aginte-taulak

Datuen kudeatzaile indartsu batek aukera emango dizu behar dituzun txostenak eta aginte-taulak konfiguratzeko.

- Txostenak kudeatzea.
- Aginte-taulak kudeatzea.
- Redordset batean datuak kudeatzea.
- Integrazioa reporting tresnekin.

Datuak ezagutza bihur itzazu, eta erabili itzazu etengabeko hobe-kuntzarako eta erabakiak hartzeko.





04.



TIC IMPULSA 3-N

integratutako teknologia, zerbitzuak eta segurtasuna

Soilik konponbide teknologikoan zentratzen diren beste plataforma batzuetan ez bezala, TIC IMPULSA 3k teknologia indartsua ematen du, eta gainera haurtzaroko erakundeekin eta erakundeentzat pentsatutako esku hartzeko eta banatzeko eredu bat ere eskaintzen du:

4.1. SaaS banaketa-eredua

TIC IMPULSA 3 SaaS ereduan banatzen da (softwarea zerbitzu gisa). Banaketa eta lizentzia eredu bat da, internet bidez software aplikazioak emateko erabiltzen dena, hau da, zerbitzu gisa.

Bezeroaren zerbitzarian dagoen softwarearen banaketa eta salmenta ereduan ez bezala, SaaS ereduak zerbitzu integrala eskaintzen die enpresei. Izan ere, lizentzia kuota bakarrarekin, softwarea mantentzearekin eta bere bilakaerarekin lotutako zerbitzu guztiak sartzen dira:

- *Hosting* kostuak.
- Banda-zabaleraren kostuak.
- Euskarria.
- Sistemen zerbitzuak.
- Monitorizazioa eta segurtasuna.
- Eboluzioa.
- Eguneratzeak.

TIC IMPULSA 3ko bezeroek sarbidea lortzen dute zerbitzu horiek guztiak barne hartzen dituen lizentzia baten bidez, alta emandako erabiltzaile kopurua-
ren arabera kostu finkoarekin. Beraz, abantaila garbia da: zenbat eta erabiltzaile gehiago, orduan eta kudeaketa handiagoa, eta lizentzia bakoitzeko kostu proportzional txikiagoa.

SaaS ereduak hainbat onura dakartza, eta, horren ondorioz, haurren eta hirugarren sektoreko erakunde-
deen arteko banaketa eredu ideala da:

- **Kostu txikiak azpiegiturretan eta konfigurazioan.** Ez dago amortizatu beharreko gasturik egoera-balantzean. Ohiko software paketeekin alderatuta, SaaS eredua oso errentagarria izan daiteke. Erabiltzaileek softwarearen azken bertsioa izaten dute beti, normalean eguneratzeak eta mantentze-lanak ordaindu beharrik gabe.
- **Sarbidea edozein tokitik.** Konektatutako beste edozein gailutatik sar daiteke zerbitzuetara, eta horrek etxetik lan egitea errazten du, urruneko langileen produktibitatearen galera murrizten du eta bulegoan lekua aurrezten du.
- **Implementazio azkarra.** Konfigurazioa azkarra eta erraza da, barneko IT azpiegitura batekin alderatuta. SaaS soluzio gehienak esperientzia tekniko gutxi edo bat ere behar ez izateko moduan sortu dira, eta erabiltzaileak berehala has daitezke horretan lanean.
- **Handitzeko ahalmena.** Sarbidea lizentzia bidez eta hilerio izaten da, eta enpresa bakoitzak behar duena bakarrik hartzen du. Lizentzia gehiago gehitzeak eta baldintzak handitu ahala aplikazioak zabaltzeak erosotasuna eta handitzeko gaitasuna dakarte.
- **Eguneratze automatikoak eta sarriak.** TIC IMPULSA 3 eguneratze guztiez arduratzen da, eta hiru hilean behingoak dira. Ez da beharrezkoa softwarearen aurreko bertsioak mantentzea edo bateragarri egitea. Hobekuntza puntualak, erabiltzaileen iruzkinak informatuta, automatikoki ematen dira. Horrek IT sailaren lan-karga murrizten du, enpresarentzat garrantzitsuenak diren zereginetan zentratzeko.
- **Segurtasuna.** TIC IMPULSA 3k segurtasuna kudeatzen du, kontu-ikuskaritzako eta probak egiteko kostuak zentralizatuz eta merkatuan eraginkorrenak diren segurtasun-politikak ezarriz.
- **Kostuak aurrezteko sistemen ekipoa kanpora ateratzean.** Hornitzaileak sistemen kudeaketa-funtzioak bere gain hartzen dituenek, bere erakundeak profil hori aurreztu ahal izango du.
- **Karbono-aztarna gutxitzea.** Hodeian azpiegitura zentralizatua duenez, karbono-aztarnaren inpaktua aurreztuko da, sistemen azpiegitura sektoreko hainbat erakunderen artean finkatzen baita.

4.2. Zerbitzari azpiegitura segurua eta gora egiteko aukera ematen duena Espainiako lurraldean

2019ko estatuko araudiaren arabera, erakunde publiko guztiek Espainiako lurraldean izan beharko dituzte zerbitzariak.

Gizarte-erakunde pribatuek administrazio publikoaren kategoria ez duten arren, premisa bera bete beharko dute erakundeek administrazio publikoak deribatutako eta finantzatutako pertsonen esku-hartze prozesuetan datuak kudeatzeari dagokionez.

Beraz, beharrezkoa da espedienteen eta prozesuen datu guztiak Espainiako lurraldeko zerbitzari batean ostatatzea, indarrean dagoen araudia betetzeko.

Gizarte-erakunde batzuek hartutako konponbide partzial askok ez dute araudi hori betetzen, ezta datuak babestekoak ere. Hodeiko zerbitzuek (Google

Drive, Office 365, etab.) ez dute bermatzen zerbitzaria Espainiako lurraldean dagoenik, ezta DBLOk eskatzen dituen sinadura- eta jabetza-politikek ere.

Eskakizun horiei erantzuteko, TIC IMPULSA 3k inbertsio handia egin du sistemen arkitekturan, gizarte-erakundeei eska dakiekeen araudia betetzen laguntzeko, kostuak nabarmen aurreztuta.

Erakunde bakoitzak inbertsio hori egin beharko balu, kostuak modu esponontzialean igoko lirateke.

TIC IMPULSA 3k segurtasun, araudi eta eskalagarritasun berme hauek eskaintzen dit:

Zerbitzarien azpiegiturak Espainiako lurraldean	Madriilen kokatutako 2 datacenter daude, zerbitzarien datu guztiekin.
Segurtasun auditoretza	Zibererasoen arriskua minimizatzen duen segurtasun sistema ezarri da: IP bidezko blokeoa, gehiegizko eskaeren aurkako blokeoa, etab.
DBLO eta segurtasuneko ISOak betetzea	Datacenter horietan segurtasun araudi guztiak betetzen dira, bai eta DBLO eta ISOak ere.
Eskalagarritasuna bermatzea	Ez da zerbitzari bakarra, kluster bat baizik. Azpiegitura horri esker, edukiera handitu daiteke erabiltzaileak babestu ahala, instalazio konplexurik egin behar izan gabe.
Barneratutako lizentziak	TIC IMPULSA 3 erabiltzeko behar diren lizentzia guztiak kuotan sartuta daude; beraz, ez dago kostu gehigarririk.
Garraio eta lizentziamendu zerbitzua	TIC IMPULSA 3k 8x5 euskarri sistema bat eskaintzen du (5 egun, bakoitzean lan egiten diren 8 orduetan zehar) problemak konpontzeko, jarduteko konpromisoak dituen SLA prozesu batetik abiatuta.
Segurtasun kopia	Segurtasun kopia eta zerbitzari bikoiztua egiten da gutxienez 4 km-ko 2 datacenter desberdinetan. Beraz, batek funtzionatzeari uzten badio, bestea momentuan aktibatzen dela bermatzen da (adibidez, argi-mozketak, suteak, zibereraso masiboak eta datacenter bati eragin diezaioketen bestelako egoerak).
Monitorizazioa	Prozesu informatiko bat dago makinaren prozesu kritikoak etengabe monitorizatzeke, gerta daitekeen edozein arazori aurrea hartzeko eta gertatu aurretik dagokion abisua emateko.
Azpiegituren euskarria	24x7 lanean diharduen euskarria (hau da, astean 7 egun x 24 ordu), datacenter-ak zerbitzaria martxan mantentzeari dagokionez.
% 99,89ko garantia	SLAren kontratuak TIC IMPULSA 3ren funtzionamendua bermatzen du, % 99,89an eta urte osoan.

4.3. TIC IMPULSA 3k eskaintzen dituen zerbitzuak

Erakundeei eskaintzen dizkien zerbitzuak tresnaren euskarriari eta inplementazioari buruzkoak dira:

- Aholkularitza.
- Prozesuak eta moduluak egokitzea.
- Erabiltzaileentzako prestakuntza.
- Tresna pertsonalizatzea.
- Self Directed Suport baterako espazioak sortzea.
- Prestakuntzarako guneak, komunitateak eta talentua kudeatzeko guneak sortzea eta konfiguratzeko, eta, kasu horretan, erabiltzaileentzako zuzeneko euskarria ematea.
- Euskarria eta inplementazioa.



ORIENTAZIO GIDA
TIC IMPULSA 3

05.



Gizartearekiko eragina eta pertsona ardatz dituen esku-hartze eredua, gizarte berrikuntza aplikatuaren eta sorkuntzaren bitartez

5.1. Pertsonarengan oinarritutako arreta-eredua

Pertsonarengan oinarritutako arreta-eredua internazionalki ezagutzen den kontzeptua da, eta mendekotasun edo kalteberatasun egoeran dauden pertsonentzako arreta-zerbitzuei dagokienez erabiltzen da. Maiz erabiltzen diren kontzeptuekin gertatzen den bezala, era askotan interpretatzeko joera bat dago, pertsonen eta testuinguruaren arabera. Batzuentzat kalitatezko arretan eta arreta pertsonalizatuan datza, eta besteentzat baloreen oinarri bat da.

Nolanahi ere, pertsona bati arreta aplikatzeak berekin dakar pertsonaren berezitasuna eta bakar-tasuna aitortzea, eta bere gaitasunetan begirada finkatzea mendekotasuna eragiten dion horri aurre egiteko, horrela autodeterminazioa babesteko.

Funtsezko elementuetako batzuk dira pertsona bere arreta-prozesuaren erdigunean jartzea, ahal den guztietan bere erabakiak, lehentasunak eta aukera pertsonalak errespetatzea, eta “erdigunea pertsonari egokitzea, eta ez pertsonak erdiguneari egokitzea”. Hala eta guztiz ere, bada definizio eta esparru tekniko bat bilatzea ere, arreta-eredu horrek gure erabiltzaileen egoitzak eta esperientzia hobetzeko balio dezan.

Dawn Brooker (2004) psikologoak emandako definizioaren arabera, arreta horren printzipioak hauek dira:

1. Lehenik eta behin, gizabanakoa errespetatu eta baloratu behar dugu gizarteko eskubide osoko kide gisa.

2. Bigarrenik, arretarako banakako plan bat egin behar da, pertsonen premia aldakorrekin bat etorritz, desgaitasun kognitiboak handitzen diren heinean konpentsazio eta berrespen elementu berriein.
3. Hirugarrenik, dementzia pairatzen duen pertsonaren ikuspuntua ulertu behar dugu. Zer zentzu ematen dio pertsona horrek bere egoerari? Zer zantzu ditugu horren inguruan?
4. Laugarrenik, psikologia soziala laguntza gisa eskaini behar da, dementzia duten pertsonen ongizate erlatiboa hautematen duten bizitza bizitzen laguntzeko.

Definizio horretatik abiatuta, TIC IMPULSA 3k erantzun moldatu bat ematen du pertsonarengan oinarritutako arreta-ereduko metodologia aplikagarri eta eskalagarriaren bidez, plataforman eskuragarri dauden honako elementu metodologiko eta teknologikoetatik abiatuta:

- Pertsona bakoitzarentzako helburuen kudeaketa, garapen pertsonalaren prozesua markatzeko.
- Banakako diagnostiko bat, egoera ezagutzeko eta nahi diren erabakiak hartzeko aukera izateko.
- Banakako planen eredu bat, pertsona bakoitzari bere jarraibideak eta eguneroko ohiturak ezartzeko aukera ematen diona, bere helburuak lortzeko.
- Norbanakoaren garapenean ez ezik, komunitatean ere eragiten duten partaidetza-guneak egotea, komunitate bateko kideak kolektibo gisa ulertuta.
- Bizitzaren prozesuetan laguntza eta euskarriko prozesuak integratzea,

hezitzaileei lagun-egiteko prozesua objektiboa izaten lagunduz, datu egituratuen kudeaketatik abiatuta.

- Kudeaketa prozesuak gure erabiltzaileen testuingurura eta errealitatera egokitzea, adierazleen azterketatik eta sortzen diren eragin neurketetatik abiatuta.

Azken batean, TIC IMPULSA 3k erabiltzaileak bereganatzen lagunduko du, erabakiak hartzean eta beren garapen prozesuarekiko inplikazioan oinarritutako jarrera aktibo baterantz.

5.2. Eredu holistikoa: bizitza osoan zehar

Era berean, pertsonarengan oinarritutako arreta ere hauskortasun edo mendetasun egoeran dauden adinekoen bizi-kalitatea hobetzeko arreta-eredu gisa interpreta daiteke, arretaren zentroa pertsonarengan kokatuz. Horretarako, ezinbestekoa da bizi-kalitatea definitzea. (Iturria: Osasunaren Mundu Erakundea).

Bizi-kalitatea, hau da, kontuan izanda gizabanakoak zer nolako pertzepzioa duen bere existentzian, kulturaren testuinguruan eta bere balio sisteman duen lekuari buruz, eta bere helburuei, itxaropenei, araei eta kezkei dagokienez. Honako hauen influentziarekin:

- Osasun fisikoa.
- Independentzia maila.
- Egoera psikologikoa.

- Harremana inguruko elementuei dagokionez.
- Harreman sozialak eta familiari dagokionak.
- ...

Ikuspegi integralenetik, administrazio publikoa kontuan hartuta, esku hartzeko eredu gisa interpreta daiteke, pertsonari zuzendutako esku-hartze pertsonalizatua errazten duten teknika eta tresna batzuk emanez. Kasuaren kudeaketa (case management) banakako arretaren esku-hartze eredu bat da. Baliabide komunitarioak koordinatzeko premian oinarritzen da, pertsonen beharrei erantzuteko:

- Pertsona erdigunean kokatzen dute.
- Jarraitutasuna lortu nahi dute pertsonenganako arretan.
- Kasuaren kudeatzaile baten figura jasotzen dute, gizarte eta osasun baliabideen sarearen barruko koordinatzaile gisa.
- Banakako arreta-planak diseinatzearen aldeko apustua egiten dute. Plan horietan, helburuak, jarduerak eta esku-hartze profesionalen ebaluazioa ezarriko dira.

Ilido horretan, plataformak bizi-kalitateranzko dimentsio integrala bultzatzen du, eta espediente holistiko bat sortzen da. Espediente horretan, esku hartzeko eremuaren arabera, bizi-kalitateraren ikuspegi horren araberrako datuak eta jarraipen espezifikoak eskura daitezke:

- Hezkuntza.
- Osasuna.
- Lana.
- Ingurugiroa.

Era berean, TIC IMPULSA 3k garapen integrala errazten du, deribazioen kontzeptutik abiatuta. Ingurune ireki edo etengabeko hezkuntza unitate gisa esku hartzeko prozesuek, adibidez, laguntza prozesuak integra eta bidera ditzakete terapia edo esku-hartze mota desberdinetako profesional espezialistentzat:

- Terapiak.
- Jarduera irekiak.
- Hezkuntza jarduerak.
- ...



5.3. Gizarte-berrikuntza aplikatua

TIC IMPULSA 3 proiektuak gizarte-berrikuntza prozesu garrantzitsu bat garatu du, ulertzen baitu digitalizazioa ez datzala soilik egiten dugun hura automatizatzean, baizik eta prozesuak berritzeko printzipioa ere izan behar duela.

Kontua ez da egiten dugunari teknologia jartzea, eta planteatu beharko genuke teknologia nola ekar ditzakeen prozesu, printzipio eta balio berriak.

Ikuspuntu horretatik, TIC IMPULSA 3k berrikuntza eredu berri bat garatu du, honako printzipio haue-tan oinarritua:

Prozesuak berritzea

Zehaztu behar da egungo prozesuak nola hobetu, pertsonen bizi-kalitatea hobetzeko. Teknologia-tik abiatuta, sektoreak pertsonarengan oinarritutako ereduari buruz egiten dituen eskaerak birpentsatzea, eta eredu horri eraginkortasuna eta eskalagarritasuna nola eman pentsatzea. Bestela esanda, teknologia nola ahalbidetuko lukeen kalitatezko laguntza unibertsalizatzea.

Berrikuntza teknologikoa

Nola ekar diezaioke lankidetzako eredu batek eraginkortasuna sektore bati? Bertako kideek berrikuntza teknologikoa garatzen lagundu badezakete, ziur kostuak aurrezteko eraginkortasuna eta berritzeko gaitasun handiagoa emango direla, parte hartzen duen erakunde bakoitzaren metodologia eta trebetasuna emanez.

Berrikuntza metodologikoa (Pertsonengan oinarritutako arretatik SDFra)

Proiektuko erakundeok pentsatu ahal izan dugu teknologia ezin duela lagundu pertsonengan oinarritutako arreta-eredu estrategikoan. Urrats bat harago egin dugu, eta Self Directed Support modelorantz jo dezakegula jakin dugu, beste eredia baino pauso bat harago baitoa.

Erabiltzaileak, gainera, esku hartzeko prozesuan erabakiak hartzen parte hartzea eta bere bizi-kalitate-ra bideratzea da helburua.

Nola egingo dugu? TIC IMPULSA 3rekin kudeaketa pertsonalerako gune bat sor dezakegu, erabiltzaileak bere prozesuak kudeatzeko aukera izan dezan: agenda, helburuak, komunikazioak, jarduerak, eta diagnostikoa egiten eta erabakiak hartzen lagun diezaikegu.

Azken batean, CRM sinple baten ikuspegia gainditu nahi da, non erabiltzailea agente pasiboa den eta hezitzaileak bere garapen prozesu osoa kudeatzen duen. Horrela, eredu horretan erabiltzaileak aktiboki parte hartzen du bere datuen kudeaketan, eta erabakiak hartzen ditu garapen eta esku-hartze prozesuan, bere bizi-helburuak identifikatzearen bidez.

Berrikuntza datuetan: erabakiak hartzeko aurrerapena

TIC IMPULSA 3k, prozesuetan integratzeko duen gaitasuna dela eta, erabiltzaileen, zentroen, hezitzaileen eta prozesuen datu kopuru handia kudeatzen du.

Eta datu horiek erabiltzen baditugu eta ezagutza bihurtzen baditugu gure jardura hobeto ulertzeko eta erabakiak hobeto hartzeko, hobekuntza etengabe baterantz?



TIC IMPULSA 3k erronka handi bat konpondu du: datu guztiak ulertzea, erakunde bati azterketa sakon eta iraunkorra egiteko aukera emango dioten goi-mailako adierazleak sortzeko:

- Justifikazioetarako funtsezko datuak eta adierazleak lortzea.
- Txostenak automatikoki sortzea.
- Kontrol automatikoko koadro bat lortzea.
- Pertsonen garapena eta bizikaltatea ebaluatuko duten funtsezko adierazleak lortzea.
- Etengabeko hobekuntzarako adierazleak lortzea: Zer hobetu dezakegu?
- Gure ekintzaren eraginari buruzko datuak lortzea.
- Urteko memoriarako datuak sortzea.
- Aurrea hartzeko printzipioak sortzea: arazoak sortzen dituzten joerak antzematea: detekzio goiztiarra, joera sozio-demografikoak, garapen mailak, etab.
- ...

Berrikuntza bikaintasuna lortu arte: pertsonak kudeatzeko eredua

Prozesuak berritzeko, kudeaketa eredua berritu behar dira. Ikuspegi horretatik, TIC IMPULSA 3k eraldaketa digitaleko gaitasunei buruzko prestakuntza eskaintzen die pertsonari eta administratzaileei.

Prestakuntza plan bat jasotzen da, alde batetik gaitasunak ezartzeko eta bestetik kudeatzaileek berretako gaitasun digitalak jaso ditzaten erakundea digitalizatzeko.

Zerbitzuetan lankidetzan aritzeko berrikuntza

Ez datza soilik teknologian Erakundeok partekatu al dezakegu efizientzia handiagoa ekarriko duen zerbitzu zorroa? Besteak beste, bikaintasuna, hornitzaile zorroa erosketarako ardatz gisa, finantziazioa bilatzeko lankidetzako lankidetzak eta abar funtsezkoak dira inpaktu handiagoa lortzera bideratutako gizarte-garapenean.

TIC IMPULSA 3k aukera eman die entitateei zerbitzu eta estrategia globalak partekatzean oinarritutako berrikuntza eredu batean lankidetzan aritzeko. Zerbitzu eta estrategia horiek eraginkortasun handiagoa eta emaitza hobeak ekarri dituzte.

5.4. Elkarrekin sortzeko prozesua, haurtzaroko erakundeekin eta haurtzaroko erakundeentzat

TIC IMPULSA 3 haurtzaroko 5 erakunderen parte-hartzearekin garatu eta probatu da, eta, beraz, lortutako teknologia haien beharretara egokitzen dela ziurtatzen da:

- Vasija elkarteak
- Resilis fundazioa
- Te Acompañamos, Kanarietako elkarte soziosanitarioa

- FAIM (adingabeen arreta integralerako fundazioa)
- FICE SPAIN elkarteak

Gizarte berrikuntza aplikatuaren printzipioak aplikatzeko, honako prozesu metodologiko hau jarraitu da:

- Erakundeekin egindako eztabaida, digitalizazioaren printzipioei eta helburuei buruz.
- Pertsonarengan oinarritutako arreta-eredurako ikuspegia.
- Premiak hautematea.
- Analisi metodologikoa eta diseinu funtzionala.
- Prototipoaren garapena.
- Ezarpen pilotua.
- Hobekuntzak ekartzea.
- Eskalagarritasuna.
- Eraginkortasuna.

Prozesu horri esker, teknologia haurtzaroko erakundeen beharretara eta ezaugarrietara egokitu ahal izan da.

ORIENTAZIO GIDA
TIC IMPULSA 3

06.



Onurak

6.1. Erakundeentzako onurak

1. Datuen zentraltasuna.
2. Ingurune segurua.
3. Kostu teknologikoak murriztea SaaS lankidetzazko ereduari esker.
4. Zerbitzu integrala: euskarria, sistemak eta teknologia.
5. Gaitasun digitalei buruzko prestakuntza profesionalen taldeentzat.
6. Kostuak murriztea kudeaketa prozesua sinplifikatzeagatik.
7. Pertsonarengan oinarritutako arreta-eredua ezartzea.
8. Kontrol taula bat lortzea funtsezko adierazleekin.
9. Indarrean dagoen araudia betetzea.
10. Denboraren kudeaketa eta kontrola.

6.2. Artatutako pertsonentzako onurak

1. Bizi-kalitate hobea.
2. Garapen pertsonal eta profesionalerako ahalduntzea.

3. Parte hartzea erabakian hartzeko orduan.
4. Erakundearekiko inplikazio eta fidelizazio hobea.
5. Gizarteratzeko eta laneratzeko gaitasun handiagoa.
6. Autonomia irabaztea, erabakiak hartzera ohitzea, lan-mundurako prestatzea.
7. Eraitza onenak dituzten esku-hartzeetan egindako lanaren eraginkortasuna.

6.3. Onura sozialak eta eragina

1. Eragin sozial handiagoa, erabateko integrazioari esker.
2. Haurren eta familiaren printzipioak betetzea.
3. Karbono-aztarnaren inpaktua murriztea, papera eta zerbitzarien azpiegituraren zentraltasuna murriztu direlako.
4. Hirugarren sektorea indartzea, lankidetzaren modalitateko inbertsio bateratuei esker.
5. Koordinazioa.
6. Sareko lana.

ORIENTAZIO GIDA
TIC IMPULSA 3

07.



Elkarriketak

Gidari bideoan egindako elkarriketa batzuk sartzea proposatzen da, sinesgarritasun handia emateko. Honako hauei elkarriketak egitea proposatzen da:

- Gaur egun tresna erabiltzen ari diren pertsonak.
- TCPko (Transmisorako Kontrol Protokoloa) pertsonak.
- Haurrengan oinarritutako arreta-ereduan erreferente den pertsonaren bat.
- Prestakuntzan parte hartu duten FICEko erakundeetako pertsona batzuk.



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

ORIENTAZIO GIDA
TIC IMPULSA 3

08.

TIC
IMPULSA 3



Auto-diagnostiko tresnak

Erakundearen heldutasun puntua zein den jakitea, hasiko den aldaketa prozesuaren abiapuntua zein den jakiteko.

Tresnara sartzeko, jarraitu esteka hau:



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

