

## GUÍA DE ORIENTACIÓN PARA TIC IMPULSA 3

Unha plataforma  
para as entidades  
de infancia na nube  
e centrada na persoa



# GUÍA DE ORIENTACIÓN PARA TIC IMPULSA 3

## Índice

|                                                                                                                                                |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 01. O concepto                                                                                                                                 | P_05 |
| 02. Obxectivos da plataforma<br>e entidades destinatarias                                                                                      | P_07 |
| 03. Módulos dispoñibles                                                                                                                        | P_09 |
| 04. Tecnoloxía, servizos e seguridade<br>integrados en TIC IMPULSA 3                                                                           | P_21 |
| 05. Un modelo de intervención centrado<br>na persoa e na repercusión social a<br>través da innovación social aplicada e a<br>creación conxunta | P_27 |
| 06. Beneficios                                                                                                                                 | P_35 |
| 07. Entrevistas                                                                                                                                | P_37 |
| 08. Ferramenta de autodiagnóstico                                                                                                              | P_39 |

GUÍA DE ORIENTACIÓN  
PARA TIC IMPULSA 3

# 01.



# O concepto

TIC IMPULSA 3 é unha potente plataforma de xestión para as entidades do sector terciario que permite mellorar a xestión no proceso de atención e desenvolvemento da poboación beneficiaria á que atenden.

1. TIC IMPULSA 3 simplifica e axiliza os procesos de xestión, polo que se eliminan pasos innecesarios.
2. Potencia o modelo de atención centrada na persoa, o que permite a xestión e a avaliación do desenvolvemento da persoa ou familia destinataria: os seus obxectivos, a participación, a toma de decisións, etc.
3. Centraliza toda a información nunha contorna segura, eliminando o papel e obtendo unha xestión documental intelixente e sostible.
4. Inclúe módulos de xestión integral: bens e equipamentos, sistema de tickets, xestión do talento e a formación, bolsa de traballo, etc.
5. Inclúe un modelo holístico que integra todos os datos relevantes da persoa segundo o seu contexto ou o seu ámbito de intervención: laboral, clínico, educativo, familiar e incluso podendo chegar a ser totalmente

adaptable a cada necesidade que a entidade teña.

6. Permite que a propia entidade personalice a ferramenta segundo as súas necesidades mediante o axuste dos procesos básicos, os campos, os informes, as listaxes, o control de asistencia, as citas, etc.
7. Adapta as intervencións segundo os diferentes colectivos e tipos (residencial, familiar, medio aberto, UEC, etc.).
8. Obtéñense datos precisos e estatísticos capaces de alimentar un cadro de control que mide a excelencia nos procesos e facilita a mellora continua.

TIC IMPULSA 3 (no sucesivo, TI.3) é un proxecto que ten por obxecto a mellora dos servizos de FICE e as entidades asociadas adheridas ao proxecto, cun modelo de transformación dixital.

*Con isto conseguiuase unha plataforma doada de manexar orientada ás necesidades do sector, eficiente e moi versátil.*

# 02.



# Obxectivos da plataforma e entidades destinatarias

TI.3 permite a dixitalización dunha entidade do ámbito social, a partir dunha estruturación dos seus procesos de atención e xestión, o que facilita un principio de eficiencia e excelencia para mellorar os procesos de atención ao tempo que reduce custos, aumenta a seguridade e potencia o principio de atención centrado na persoa.

- > Mellorar a eficiencia na xestión e aforro de custos.
- > Aplicar un principio de prevención e anticipación segura.
- > Aliñar os obxectivos de organización e sociais coa misión e a visión da entidade.
- > Facilitar a obtención e a xestión de fondos.
- > Fortalecer as relacións coa administración pública e os colaboradores.

*As entidades que se poden beneficiar de TI.3 son entidades do sector terciario que desexen mellorar os seus procesos de traballo e a súa atención á poboación beneficiaria, como poden ser os centros residenciais, os centros de acollida ou os servizos comunitarios de atención á familia e á infancia, entre outros.*

# 03.



# Módulos disponibles

## 3.1. Xestión de expedientes

Mediante unha aplicación intelixente e estruturada, transfórmase a xestión por carpetas e créase un expediente holístico centrado na persoa e centralizado, con toda a información requirida segundo o ámbito de intervención.

- Educativo
- Sanitario
- Social
- Laboral
- Familiar
- Médico
- Xudicial

A diferenza de cunha xestión por carpetas, que supón numerosas fontes de erros, cada expediente é intelixente e seguro, xestiónase por campos e a información nunca se duplica.

A través dos campos editables, engádese a información que se emprega nos módulos desexados,

co que se poden establecer indicadores e cadros de mando sen necesidade de repetir a información; deste xeito, xéranse os informes ou documentos necesarios de forma automatizada.

## 3.2. Xestión das intervencións

A xestión das intervencións para entidades sociais é un compoñente crítico para garantir o éxito e a eficiencia dos programas e servizos ofrecidos. Supón a coordinación e a supervisión coidadosa de cada fase da intervención, dende a planificación ata a execución e o seguimento.

A aplicación efectiva desta xestión non só optimiza os recursos, senón que tamén garante un enfoque sistemático e ben estruturado para abordar as necesidades específicas de cada situación.

TIC IMPULSA 3 destaca como unha plataforma integral que vai máis alá da simple xestión de expedientes, pois ofrece un enfoque avanzado para a coordinación e a execución de intervencións. A través da súa capacidade para xerar fluxos de traballo

(BPM), a plataforma adáptase aos distintos ámbitos da intervención, polo que proporcionan unha ferramenta dinámica e capaz de adaptarse ás necesidades específicas de cada área.

O módulo de intervención TIC IMPULSA 3 presenta unha serie de características destacadas que permiten unha xestión eficiente e organizada de cada intervención:

1. **Residencial:**

Facilita a xestión de intervencións en contornas residenciais, o que garante un seguimento meticuloso de cada caso.

2. **Familiar:**

Organiza os procesos de intervención no ámbito familiar, o que brinda unha estrutura detallada para a colaboración e o seguimento.

3. **Medio ambiente:**

Adapta os fluxos de traballo para intervencións en contornas de medio aberto, o que ofrece flexibilidade e unha coordinación efectiva.

4. **Fiscalía e traslados:**

Xestiona de maneira eficiente as intervencións relacionadas con procesos legais e traslados, o que proporciona un marco estruturado para a coordinación.

5. **Orientación Laboral:**

Define e organiza as intervencións vencelladas á orientación laboral, o que garante un enfoque claro e guiado para o equipo de profesionais.

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

Ofrece un marco específico para a xestión de intervencións no ámbito da educación continua, o que mellora a eficiencia operativa.

7. **Terapias:**

Facilita a organización de intervencións terapéuticas, o que proporciona unha guía detallada para o equipo de profesionais.

8. **Actividades:**

Optimiza a xestión de intervencións relacionadas con actividades específicas, o que garante unha planificación e execución efectivas.

Grazas ao módulo de intervencións de TIC IMPULSA 3, o equipo de profesionais experimenta unha transformación na xestión, cun enfoque sistemático e organizado que abrangue dende o inicio ata a conclusión de cada intervención.



*A plataforma non só simplifica o proceso, senón que tamén mellora a coordinación, o que permite que os profesionais se centren na atención de calidade ás persoas que reciben asistencia.*

### 3.3. Xestión documental

A xestión documental intégrase nun módulo específico ao respecto que complementa a xestión dos expedientes e os procesos de intervención; deste xeito, todo está relacionado entre si. Entendendo que calquera entidade social non só xestiona expedientes, senón unha multitude de documentos que precisan ser aloxados nunha contorna dixitalizada e segura, TIC IMPULSA 3 ofrece un xestor documental integral:

- Repositorio de documentos.
- Clasificación por carpetas e etiquetas.
- Roles e permisos de acceso.
- Documentos na nube.
- Edición de documentos en liña.
- Traballo colaborativo.
- Copia de seguridade automatizada.

Deste xeito, co uso de TIC IMPULSA 3, a súa entidade social terá toda a súa xestión documental integrada nunha única ferramenta e obterá un importante aforro de custos, pois elimina outras ferramentas ou aplicacións para este fin, ademais do importante aforro de tempo que supón a devandita xestión.

### 3.4. Xestión multicentro

A xestión de multicentros para entidades sociais implica a capacidade de administrar de maneira eficiente e centralizada diversas localizacións ou unidades de intervención dende unha única plataforma. Esta práctica estratéxica non só simplifica as operacións, senón que tamén mellora a coordinación, a eficiencia e a transparencia na xestión de recursos.

Cando unha entidade social administra varios centros, a aplicación dun sistema como TIC IMPULSA 3 tórnase unha ferramenta fundamental. Este sistema facilita a xestión tanto para entidades pequenas como grandes, o que ofrece unha única instancia dende a cal se poden controlar tódolos centros ou unidades de intervención. A capacidade de realizar estas operacións dende unha contorna na nube proporciona flexibilidade e accesibilidade, o que optimiza a toma de decisións e axiliza os procesos administrativos.

*Ademais, TIC IMPULSA 3 non só simplifica a xestión de múltiples centros, senón que tamén mellora diversas áreas clave da administración, o que lles brinda ás entidades sociais un conxunto integral de ferramentas.*

Algunhas das características melloradas inclúen:

1. **Alta e xestión de centros:** simplifica a creación e administración de novos centros, o que proporciona unha visión centralizada de tódalas localizacións.

2. **Asignación de persoas a cada centro:** facilita a asignación eficiente de persoal a cada centro, o que permite unha distribución equitativa de recursos humanos segundo as necesidades específicas de cada localización.
3. **Xestión de roles e permisos:** ofrece un sistema robusto de roles e permisos, o que permite que as entidades definan e controlen con precisión quen ten acceso a que información e funcións de cada centro.
4. **Espazos e documentación diferenciada por centro:** organiza de xeito claro a documentación e os espazos virtuais, o que garante que a información estea dispoñible de maneira específica para cada centro, co que se evitan confusións e se mellora a eficiencia.
5. **Comunicacións internas:** facilita a comunicación interna entre os diferentes centros, o que promove a colaboración e a cohesión en toda a entidade.
6. **Traballo colaborativo:** fomenta a colaboración entre equipos localizados en diferentes centros, o que mellora a eficiencia dos proxectos conxuntos.

7. **Xestión documental organizada por centro:** centraliza a xestión documental, pero organiza a información de xeito que sexa doado acceder e sexa relevante para cada centro en particular.

*En resumo, TIC IMPULSA 3 non só simplifica a xestión de multi-centros, senón que tamén eleva a eficiencia e a colaboración en entidades sociais ao ofrecer unha contorna centralizada e adaptada ás necesidades específicas de cada centro.*

### 3.5. Sistema de tickets

A aplicación dun sistema de tickets robusto non só simplifica a xestión de incidencias (informáticas, mantemento, equipamentos, etc.) en entidades sociais, senón que tamén a revoluciona. Este sistema automatizado abrangue diversas áreas, dende a notificación inicial ata a resolución e o seguimento, o que mellora de xeito significativo a eficiencia operativa.



As funcionalidades que pode atopar en TI.3 son:

1. **Avisos:**  
Centraliza a recepción de avisos, o que proporciona unha canle única para notificar calquera incidencia, xa sexa informática, de mantemento ou relativa ós equipamentos.
2. **Estado de mantemento:**  
Permite un seguimento detallado do estado de cada incidencia, o que ofrece unha visión clara do progreso e os tempos de resposta.
3. **Notificacións:**  
Automatiza as notificacións, o que mantén a tódalas partes involucradas informadas sobre o estado actual das incidencias.
4. **Xestión de provedores:**  
Facilita a colaboración con provedores externos ao xestionar de xeito eficiente a comunicación e coordinación na resolución de incidencias.
5. **Estadísticas de estado:**  
Xera estadísticas detalladas que proporcionan unha visión analítica do rendemento e a eficiencia do sistema, o que permite axustes proactivos.
6. **Fluxos:**  
Define fluxos de traballo personalizados para diferentes tipos de incidencias, o que garante unha resposta e resolución axeitada segundo a natureza do problema.
7. **Xestión de ordes:**  
Facilita a xestión integral de ordes de traballo asociadas ás incidencias, o que garante unha execución coordinada e eficiente.

A aplicación do módulo de sistemas de tickets non só automatiza a xestión de incidencias, senón que tamén presenta unha mellora substancial en termos de eficiencia.

*Ao aproveitar esta ferramenta avanzada, as entidades sociais poden experimentar ata unha redución do 20 % no tempo dedicado á xestión de incidencias.*

## 3.6. Bens, equipamentos e provedores

Garante unha xestión segura e centralizada de tódolos seus activos e equipamentos coa nosa plataforma, o que simplifica o proceso e garante unha operatividade eficiente. O módulo de xestión de bens ofrece unha solución completa que abrangue dende a creación segura de instancias ata a automatización da xestión e mantemento, o que conta co respaldo dun sistema CRM integrado.

### Funcionalidades clave do módulo de xestión de bens:

1. **Bens (material, ordenadores, caldeiras, etc.):**  
Permite a creación segura de instancias de tódolos bens, o que facilita un seguimento detallado do seu ciclo de vida e estado actual.
2. **Equipamentos (espazos, centros, salas, etc.):**  
Centraliza a xestión de tódolos equipamentos, o que proporciona unha visión holística dos recursos e facilita a asignación eficiente.

3. Xestión de provedores:

Automatiza a xestión de provedores para cada activo, o que garante unha colaboración eficiente e transparente na xestión e o mantemento.

4. Xestión de ordes:

Facilita a creación e seguimento de ordes de traballo asociadas a bens e equipamentos, o que optimiza os procesos operativos.

5. Recepción de presupostos:

Simplifica o proceso de solicitude e recepción de presupostos para traballos de mantemento, o que axiliza a toma de decisións.

6. CRM con tódolos provedores:

Integra un sistema CRM completo que centraliza a información de tódolos provedores, o que mellora a comunicación e a relación comercial.

## Beneficios significativos:

Grazas ao módulo de xestión de bens, experimentará unha mellora substancial na xestión do coñecemento. A sistematización de toda a información relacionada cos seus activos non só ofrece unha visión máis clara, senón que tamén impulsa a eficiencia na toma de decisións e a execución de tarefas de mantemento.

A automatización de procesos, a centralización de datos e a colaboración fluída con provedores tradúcense nunha xestión máis eficiente e unha redución significativa do tempo dedicado ao mantemento.

*En resumo, o noso módulo de bens no só garante os seus activos, senón que tamén optimiza o seu rendemento, o que ofrece un enfoque máis integral para unha xestión operativa máis efectiva.*

## 3.7. Xestión do talento

Cada membro da súa organización (persoal de educación social, persoal de dirección, persoal de servizo, administración, etc.) estará dado de alta en TIC IMPULSA 3 e, a partir de aí, poderá levar a xestión de persoas, talento e recursos humanos:

### Funcionalidades destacadas:

1. Xestión da persoa:

Un enfoque integral para o seguimento e a xestión da información persoal de cada individuo na organización.

2. Xestión da DPT (descrición do posto de traballo):

Facilita a definición clara e detallada das responsabilidades e requirimentos de cada posto de traballo.

3. Avaliacións:

Inclúe avaliacións do clima laboral, desempeño, obxectivos e necesidades formativas para unha análise completa do rendemento individual e colectivo.

4. Xestión por competencias:

Permite identificar, desenvolver e xestionar as competencias clave de cada membro do equipo.

5. **Organigrama:**

Visualiza de xeito claro a estrutura xerárquica e relacións dentro da organización.

6. **Xestión de plans de carreira:**

Facilita a planificación e seguimento da progresión profesional de cada individuo.

7. **Selección e bolsa de traballo:**

Simplifica o proceso de selección e xestión de candidatos, o que mantén unha bolsa de traballo actualizada.

8. **Rexistro horario:**

Cumpre cos requirimentos legais ao facilitar o rexistro preciso das horas laborais.

9. **Xestión de obxectivos e desenvolvemento profesional:**

Permite establecer e xestionar os obxectivos individuais, os plans de acción, os plans de carreira e os plans de desenvolvemento persoal.

10. **Integración completa con programas de nóminas:**

TIC IMPULSA 3 destaca pola súa sinxela integración con programas de nóminas a través dunha API de conexión. Para aquelas organizacións que aínda non dispoñen dun programa de nóminas, ofrecemos unha solución integral xa conectada con TIC IMPULSA 3.

11. **Obxectivo final:**

Desenvolvemento profesional continuo: Integra e centraliza a xestión do talento con TIC IMPULSA 3 adoptando un modelo de desenvolvemento profesional orientado ao potencial e á mellora continua.

*A plataforma non só simplifica os procesos administrativos, senón que tamén impulsa o crecemento e a eficiencia do equipo, o que garante un enfoque integral no desenvolvemento e a xestión do talento na súa organización.*



## 3.8. Xestión da formación

TIC IMPULSA 3 integra un potente módulo de formación (LMS) tanto para a formación dos seus profesionais como para a formación da poboación beneficiaria.

- Campus en liña.
- Aulas virtuais, SCORM e formación por videoconferencia.
- Xestión dos conxuntos de aulas.
- Bonificación FUNDAE automatizada.
- Xestión dos plans formativos.
- Xestión do expediente formativo.
- Acreditacións.
- Firmas de asistencia e listaxes.
- Grupos de actividades de grupo, clases, xestión de titorías.
- Catálogo de formación.
- Mobile learning.
- Creación de contidos.
- Formación por competencias.

*Integre unha formación e-learning combinada coa xestión da formación presencial e automatice a xestión e a bonificación, o que orientará a formación á consecución dos obxectivos de desenvolvemento profesional.*

## 3.9. Bolsa de traballo

Esta plataforma integra unha potente bolsa de traballo por competencias tanto para o uso interno (procesos de selección da súa propia organización) coma na de servizos (inclúe o proceso de inserción e prospección laboral nas súas intervencións).

- Xestión de empresas.
- Prospección de ofertas.
- Xestión de ofertas.
- Xestión de candidatos.
- Avaliación por competencias.
- Workflow de xestión.
- Axenda de entrevistas.
- Entrevistas por videoconferencia.

*Mellore os procesos de selección e inserción obxectivando a avaliación do candidato a partir dun modelo de competencias que detecte o potencial de cada persoa.*

## 3.10. Comunidades e participación

Atendendo ao modelo de atención centrada na persoa, TIC IMPULSA 3 ofrece un potente xestor de comunidades e participación.

- Creación de grupos.
- Foros.
- Debates.

- Votacións
- Procesos de participación
- Creación de documentos colaborativos

*Cree espazos de participación en liña e integre o colectivo das súas persoas no debate e na decisión dos temas comunitarios.*

*Mellore a imaxe e as estratexias de márketing dixitalizando e automatizando os procesos de comunicación, captación e mantemento da fidelidade dixital.*

### 3.11. Márketing en liña e captación de fondos

A plataforma TIC IMPULSA 3 inclúe un potente xestor de márketing en liña e CRM que lle axudará a aplicar os seus procesos de comunicación, márketing dixital e captación de fondos:

- Xestión de landings.
- Xestión de newsletters.
- CRM.
- Campañas de captación de fondos.
- Integración con redes sociais.
- Integración de estratexia de posicionamento en liña (SEO e SEM).
- Segmentación de usuarios.
- E-commerce (produtos, catálogo formativo, ofertas, etc).
- Cadros de analítica e embude de conversación.



### 3.12. Xestión e personalización

TIC IMPULSA 3 permite que cada entidade personalice a plataforma segundo as súas necesidades. Grazas a un potente módulo de xestión, será independente na configuración da ferramenta para axustala ás súas necesidades.

- Xestión de informes.
- Xestión de cadros de persoal.
- Xestión de usuarios.
- Xestión de centros.
- Axustes e parametrización de campos.
- Grupos de traballo.
- Roles.
- Xestión de persoas.
- Comunicación entre usuarios.
- Aplicación de integración con plataformas externas.
- Xestión de sites e landing pages.
- Xestión de campañas.
- ...

*Sexa independente na configuración da ferramenta e axilice os procesos de adaptación e personalización.*

### 3.13. Analytics: informe e cadros de mando

Un potente xestor de datos permitiralle configurar os informes e cadros de mando que vostede precise.

- Xestión de informes.
- Xestión de cadros de mando.
- Xestión de datos nun recordset.
- Integración con ferramentas de reporting.

*Transforme os datos en coñecemento e úseo para a mellora continuada e a toma de decisións.*





# 04.



# Tecnoloxía, servizos e seguridade integrados en TIC IMPULSA 3

A diferenza de outras plataformas que só se centran na solución tecnolóxica, TIC IMPULSA 3 ofrece non só unha tecnoloxía potente senón un modelo de intervención e distribución pensado coas entidades de infancia e para elas:

## 4.1. Modelo de distribución SaaS

TIC IMPULSA 3 distribúese en modelo SaaS (o software como servizo), que é un modelo de distribución e licenzas usado para entregar aplicacións de software a través de Internet, é dicir, coma un servizo.

A diferenza do modelo de distribución e venda do software que se aloxa no servidor do cliente, SaaS ofrécelles ás empresas un servizo integral xa que, cunha única cota de licenza, inclúense tódolos servizos asociados ao mantemento e o desenvolvemento evolutivo do software:

- Custos de hosting.
- Custos de ancho de banda.
- Soporte.
- Servizos de sistemas.
- Monitorización e seguridade.
- Desenvolvemento evolutivo.
- Actualizacións.

Os clientes TIC IMPULSA 3 obteñen acceso mediante unha licenza que lles inclúe todos estes servizos cun custo fixo que depende do número de usuarios dados de alta, co que a vantaxe é indubidable: cantos máis usuarios, maior xestión e menor custo proporcional por licenza.

O modelo SaaS ofrece múltiples beneficios que o fan ser o modelo de distribución ideal entre as entidades de infancia e o sector terciario:

- > **Baixos custos de infraestruturas e configuración.** Non hai gastos que amortizar no balance de situación. En comparación cos tradicionais paquetes de software, o modelo SaaS pode ser sumamente rendible. Normalmente, os usuarios contan sempre coa última versión do software sen necesidade de pagar polas actualizacións e o mantemento.
- > **Acceso dende calquera lugar.** Pode accederse ós servizos dende calquera outro dispositivo conectado, o que facilita o traballo dende a casa, reduce a perda de produtividade de empregados remotos e aforra espazo na oficina.
- > **Aplicación rápida.** A configuración é rápida e sinxela, en comparación cunha estrutura de IT interna. A maioría de solucións SaaS concibíronse de tal xeito que se require pouca ou ningunha experiencia técnica e os usuarios empresariais poden comezar a traballar nelas de inmediato.
- > **Capacidade de ampliación.** O acceso soe ser por licenza e mensual, de xeito que unha empresa só colle o que precisa. A adición de máis licenzas e a extensión das aplicacións conforme aumentan os requirimentos tradúcense en comodidade e capacidade de ampliación.
- > **Actualizacións automáticas e frecuentes.** TIC IMPULSA 3 encárgase de tódalas actualizacións, que poden ser trimestrais. No é preciso manter nin compatibilizar versións anteriores do software. As melloras puntuais, das que informan os comentarios dos usuarios, proporciónanse automaticamente, o que reduce a carga de traballo do departamento de IT para que se centre nas tarefas máis importantes para a empresa.

- > **Seguridade.** TIC IMPULSA 3 xestiona a seguridade mediante a centralización dos custos de auditoría, a realización de tests e a aplicación das políticas de seguridade máis eficientes no mercado.
- > **Aforro de custos na externalización do seu equipo de sistemas.** Como o provedor asume as funcións de xestión de sistemas, a súa organización poderá aforrar este perfil.
- > **Diminución da pegada de carbono.** Ao dispor dunha infraestrutura centralizada na nube, aforrará a repercusión da pegada de carbono, pois a infraestrutura de sistemas é consolidada entre diferentes organizacións do sector.

## 4.2. Unha infraestrutura de servidores segura e con escalabilidade no territorio español

Segundo a normativa estatal de 2019, tódalas institucións deberán ter os seus servidores en territorio español.

Aínda que as entidades sociais privadas non teñan a categoría de administración pública, no tocante á xestión de datos nos procesos de intervención de persoas derivadas e financiadas pola administración pública, as entidades deberán cumprir coa mesma premisa.

Polo tanto, é preciso que tódolos datos de expedientes e procesos estean aloxados nun servidor no territorio español para cumprir así coa normativa vixente.

Moitas solucións parciais adoptadas por algunhas entidades sociais non cumpren con esta normativa, nin tan sequera coa da protección de datos. Servizos na nube como Google Drive e Office 365, entre outros, non garanten que o servidor se atope en territorio español, nin as políticas de sinatura e propiedade requiridas pola LOPD.

Atendendo a estes requirimentos, TIC IMPULSA 3 realizou unha importante inversión en arquitectura de sistemas co fin de axudarlles ás entidades so-

ciais a cumprir coa normativa esixible cun importante aforro de custos.

Se cada entidade se vira obrigada a realizar a devandita inversión, incrementaríanse os custos de xeito exponencial.

TIC IMPULSA 3 ofrece as seguintes garantías no tocante á seguridade, á normativa e á escalabilidade esixibles:

|                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Infraestrutura de servidores en territorio español            | Tódolos servidores e tódolos datos se atopan en dous <i>datacenters</i> balanceados situados en Madrid.                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Auditoría de seguridade                                       | Estableceuse un sistema de seguridade que minimiza o risco de sufrir ciberataques: bloqueo por IP ou bloqueo por peticións masivas, entre outros.                                                                                                                                                                                                                  |
| Cumprimento coa LOPD e coas normas ISO relativas á seguridade | O <i>datacenter</i> cumpre con tódalas normativas de seguridade, coa LOPD e coas normas ISO esixibles.                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Escalabilidade garantida                                      | Non se trata dun servidor, senón dun <i>cluster</i> de servidores. Esta infraestrutura permite ampliar a capacidade a medida que aumenta o número de usuarios, sen ter que facer instalacións complexas.                                                                                                                                                           |
| Licenzas integradas                                           | Tódalas licenzas requiridas para o uso de TIC IMPULSA 3 están incluídas na cota, polo que non é preciso engadir ningún gasto adicional.                                                                                                                                                                                                                            |
| Servizo de soporte e licenciamiento                           | TIC IMPULSA 3 ofrece un sistema de soporte 8x5 (5 días durante las 8 horas laborais) para a resolución de problemas, a partir dun proceso SLA con compromisos de actuación.                                                                                                                                                                                        |
| Copia de seguridade                                           | Realízase unha copia de seguridade e un servidor duplicado en dous <i>datacenters</i> separados por un mínimo de catro quilómetros, co que se garante que se un deles deixa de funcionar, o outro se activa ao momento (por exemplo, en situacións de cortes de luz, incendios ou ciberataques masivos, entre outros, que poidan afectar a un <i>datacenter</i> ). |
| Monitorización                                                | Un proceso informático está monitorizando permanentemente os procesos críticos da máquina co fin de anticiparse a calquera problema que puidese acontecer e dar o aviso correspondente antes de que se produza.                                                                                                                                                    |
| Soporte de infraestruturas                                    | Soporte de funcionamento 24x7 (isto é, 7 días á semana as 24 horas) no tocante ao mantemento do servidor en funcionamento por parte do <i>datacenter</i> .                                                                                                                                                                                                         |
| Garantía do 99,89 %                                           | O contrato de SLA garante o funcionamento de TIC IMPULSA 3 o 99,89 % do tempo durante todo o ano.                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## 4.3. Servizos ofrecidos por TIC IMPULSA 3

Os servizos que TIC IMPULSA 3 lles ofrece ás entidades son os que se refiren ao soporte e a aplicación da ferramenta:

- Consultoría.
- Adaptación de procesos e módulos.
- Formación a usuarios.
- Personalización da ferramenta.
- Creación de espazos para o Self Directed Suport.
- Creación e configuración de espazos de formación, comunidades e xestión do talento e, neste caso, soporte directo a usuarios.
- Soporte e aplicación.



# 05.



# Un modelo de intervención centrado na persoa e na repercusión social a través da innovación social aplicada e a creación conxunta

## 5.1. O modelo de atención centrada na persoa

O concepto «atención centrada na persoa» é un enfoque internacionalmente recoñecido que se usa con relación aos servizos de atención a persoas en situación de dependencia ou vulnerabilidade. Ao igual que ocorre con moitos outros termos que se usan con frecuencia, hai unha forte tendencia a interpretalo de xeitos diferentes, dependendo das persoas e os contextos. Para algúns, significa unha atención individualizada e de calidade; para outros, trátase dunha base de valores.

En calquera caso, a aplicación da atención centrada na persoa implica recoñecer a singularidade e unicidade da persoa e fixar a mirada nas súas capacidades fronte ao que a fai dependente, á vez que se apoia a súa autodeterminación.

Aínda que o posicionamento da persoa no centro do seu proceso de atención; o respecto, sempre que se poida, das súas decisións, preferencias e opcións persoais; e a «adaptación do centro ás persoas e non das persoas ao centro» resultan elementos clave, tamén o son a busca dunha definición e un marco técnico que sirva para que este modelo de atención mellore as residencias e a experiencias dos nosos usuarios.

Segundo a definición contemporánea de Dawn Brooker (2004), os principios do modelo ACP son, por orde, a necesidade de:

1. Respetar e valorar o individuo como membro de pleno dereito da sociedade.
2. Elaborar un plan de atención individualizado en sintonía coas necesidades cambiantes das persoas, con novos elementos de com-

pensación e reafirmación a medida que as discapacidades cognitivas aumentan.

3. Chegar a comprender a perspectiva da persoa que sofre demencia. Que sentido lle dá esa persoa á súa situación? Que indicios temos sobre isto último?
4. Ofrecer una psicología social de apoio co fin de axudar as persoas con demencia a vivir unha vida na que perciba un relativo benestar.

A partir desta definición, TIC IMPULSA 3 dá unha resposta de landing mediante unha metodoloxía aplicable e con escalabilidade do modelo ACP a partir dos seguintes elementos metodolóxicos e tecnolóxicos dispoñibles na plataforma:

- Xestión de obxectivos para cada persoa, co obxectivo de marcar o seu proceso de desenvolvemento persoal.
- Un diagnóstico individualizado que permita coñecer a súa situación e tomar as decisións desexadas.
- Un modelo de plans individualizados que permite que cada persoa estableza as súas pautas e rutinas diarias para acadar os seus obxectivos.
- Uns espazos de participación que inciden non só no desenvolvemento individual, senón tamén no comunitario; enténdense así os membros da comunidade como un colectivo.
- Integrar os procesos de soporte e acompañamento nos procesos vitais, o que lles axuda os educadores a obxectivar o proceso de acompañamento a partir da xestión de datos estruturados.

- Adaptar os procesos de xestión ao contexto e á realidade dos nosos usuarios a partir da análise de indicadores e ás medicións das repercusións que se producen.

*En definitiva, TIC IMPULSA 3 será de axuda para darlles o poder ós nosos usuarios para que acaden unha actitude activa, baseada na toma de decisións e na implicación cara ao seu propio desenvolvemento.*

## 5.2. O modelo holístico: ao longo e ancho da vida

Así mesmo, a atención centrada na persoa tamén se pode interpretar como un modelo de atención para mellorar a calidade de vida das persoas maiores en situación de fragilidade ou dependencia, o que sitúa o centro da atención na persoa. Para iso, é indispensable definir a calidade de vida (Fonte: Organización Mundial da Saúde).

O concepto «calidade de vida» enténdese como a percepción que un individuo ten do seu lugar na existencia, no contexto da cultura e o sistema de valores no que vive e en relación cos seus obxectivos, expectativas, normas e inqedanzas e está influenciado por:

- Saúde física.
- Nivel de independencia.
- Estado psicolóxico.

- Relación cos elementos esenciais da súa contorna.
- Relacións sociais e familiares.
- ...

Dende a perspectiva máis integral e tendo en conta a Administración Pública, pódese interpretar como un modelo de intervención, o que aporta un conxunto de técnicas e instrumentos que facilitan a intervención personalizada e orientada á persoa. A xestión do caso (*case management*) representa un modelo de intervención para a atención personalizada. Baséase na necesidade de coordinar os recursos comunitarios en resposta ás necesidades das persoas:

- Outórganlle á persoa un lugar central.
- Pretenden acadar a continuidade na atención ás persoas.
- Incorporan a figura dun xestor do caso como coordinador dentro da rede de recursos sociais e sanitarios.
- Apostan polo deseño de plans individuais de atención, onde se establecerán os obxectivos, as actuacións e a avaliación das intervencións profesionais.

Neste sentido, TIC IMPULSA 3 favorece a dimensión integral cara á calidade de vida, o que crea un expediente holístico no que, segundo o ámbito de intervención, se ten acceso aos datos e ao seguimento específico segundo dita visión de calidade de vida:

- Educación.
- Saúde.
- Laboral.
- Contorna social.

Así mesmo, TIC IMPULSA 3 facilita o desenvolvemento integral a partir do concepto de derivacións. Os procesos de intervención como medio aberto ou UEC, por exemplo, poden integrar e derivar procesos de soporte a profesionais especialistas en diferentes tipos de terapias ou intervencións:

- Terapias.
- Actividades abertas.
- Actividades educativas.
- ...



## 5.3. A innovación social aplicada

O proxecto TIC IMPULSA 3 desenvolveu un importante proceso de INNOVACIÓN SOCIAL APLICADA e entende que a dixitalización non só consiste en automatizar o que xa facemos, senón que, ademais, debería ser un principio de innovación en procesos.

Non se trata só de poñer tecnoloxía no que facemos, senón que nos deberíamos preguntar como a tecnoloxía pode aportar novos procesos, principios e valores.

Dende este punto de vista, TIC IMPULSA 3 impulsou un modelo de innovación que se sustenta nos seguintes principios:

### Innovación en procesos

Determinar como mellorar os procesos actuais para que incidan nunha maior calidade de vida das nosas persoas. Repensar, a partir da tecnoloxía, as demandas que o sector fai sobre o modelo centrado na persoa e como aportar eficiencia e escalabilidade ao devandito modelo. Dito doutro xeito, como a tecnoloxía permitiría universalizar un acompañamento de calidade.

### Innovación tecnolóxica

Como un modelo colaborativo pode aportar eficiencia a un sector? Se os seus diferentes membros poden colaborar para desenvolver a innovación tecnolóxica, de seguro que se aportará eficiencia no aforro de custos e unha maior capacidade de innovar, o que aporta a metodoloxía e a experiencia de cada entidade participante.

### Innovación metodolóxica (do ACP ao SDF)

As diferentes entidades do proxecto puidemos pensar e repensar como a tecnoloxía nos podería axudar no modelo estratéxico ACP. Fomos un paso máis alá e descubrimos que podemos camiñar cara ao modelo Self Directed Support, que vai un pasiño máis alá có modelo ACP.

Trátase de que un usuario sexa, ademais, partícipe na toma de decisións no tocante ao seu proceso de intervención e orientalo cara á súa calidade de vida.

Como o facemos? Con TIC IMPULSA 3 podemos crear un espazo de xestión persoal no que o usuario accede para xestionar os seus propios procesos: a axenda, os obxectivos, as comunicacións e as actividades, así como axudalo no diagnóstico e na toma de decisións.

*En definitiva, trátase de superar a visión dun simple CRM no que o usuario é un axente pasivo e o educador xestiona todo o seu proceso de desenvolvemento; trátase dun modelo no que o usuario participa activamente na xestión dos seus propios datos e na toma de decisións no propio proceso de desenvolvemento e intervención a través da identificación dos seus obxectivos vitais.*

## Innovación en datos: anticipación para a toma de decisións

TIC IMPULSA 3, dada a súa capacidade de integración en procesos, xestiona un gran volume de datos dos seus usuarios, centros, educadores e procesos.

E se transformamos estes datos en coñecemento para unha mellor comprensión da nosa actividade e os empregamos para a toma de decisións cara á mellora continuada?



TIC IMPULSA 3 resolveu un reto maiúsculo: entender tódolos datos para crear indicadores de alto nivel que lle permitan a unha entidade realizar unha análise profunda e permanente:

- Obtención de datos clave e indicadores para as xustificacións.
- Xeración automática de informes.
- Obtención dun cadro de control automático.
- Obtención de indicadores clave que avalíen o desenvolvemento e a calidade de vida das súas persoas.
- Obtención de indicadores para a mellora continuada: en que podemos mellorar?
- Obtención de datos sobre a repercusión da nosa acción.
- Xeración de datos para a memoria anual.
- Xeración de principios de anticipación: detectar tendencias antes de que deriven en problemas (detección precoz, tendencias sociais e demográficas, niveis de desenvolvemento, etc.).
- ...

## Innovación cara á excelencia: un modelo de xestión de persoas

Para innovar os procesos, fai falta innovar os modelos de xestión. Dende este punto de vista, TIC IMPULSA 3 ofrécelle a persoas e administradores formación sobre as competencias de transformación dixital.

Inclúese un plan de formación orientado non só á aplicación de competencias, senón tamén a ofrecerlles aos xestores auténticas competencias dixitais que os axuden a dixitalizar a súa entidade.

### Innovación para a colaboración en servizos

Non se trata só da tecnoloxía. Podemos as entidades compartir unha carteira de servizos que aporte unha maior eficiencia? Aspectos como a excelencia de provedores como central de compras ou a colaboración para a busca de financiamento, entre outras, son clave no desenvolvemento social orientado cara a unha maior repercusión.

*TIC IMPULSA 3 permitiu que as diferentes entidades colaborasen nun modelo de innovación baseado en compartir servizos e estratexias globais que aportaron unha maior eficiencia e uns mellores resultados.*

## 5.4. O proceso de creación conxunta e para as entidades de infancia

TIC IMPULSA 3 desenvolveuse e probouse coa participación de cinco entidades de infancia, co que se garante que a tecnoloxía resultante se adapta e axusta ás súas necesidades:

- Asociación Vasija
- Fundación Resilis

- Asociación Canaria Sociosanitaria Te Acompañamos
- FAIM (Fundación para la Atención Integral del Menor)
- Asociación FICE SPAIN

Para aplicar o principio de Innovación Social Aplicada (ISA), seguiuuse o seguinte proceso metodolóxico:

- Debate coas entidades sobre os principios e obxectivos da dixitalización.
- Enfoque ao modelo ACP.
- Detección de necesidades.
- Análise metodolóxica e deseño funcional.
- Desenvolvemento de prototipo.
- Aplicación piloto.
- Aporte de melloras.
- Escalabilidade.
- Operatividade.

Este proceso permitiu axustar a tecnoloxía ás necesidades e características das entidades de infancia.



# 06.



# Beneficios

## 6.1. Beneficios para as entidades

1. Datos centralizados.
2. Contorna segura.
3. Redución de custes tecnolóxicos grazas ao modelo SaaS colaborativo.
4. Servizo integral: soporte, sistemas e tecnoloxía.
5. Formación en competencias dixitais dirixidas ao equipo de profesionais.
6. Redución de custos grazas á simplificación do proceso de xestión.
7. Aplicación do modelo ACP.
8. Obtención dun cadro de control con indicadores clave.
9. Cumprimento coa normativa vixente.
10. Xestión e control do tempo.

## 6.2. Beneficios para as persoas atendidas

1. Maior calidade de vida.
2. Outorgarlles o poder para desenvolverse a nivel persoal e profesional.

3. Participación na toma de decisións.
4. Mellor implicación e mantemento da fidelidade con respecto á entidade.
5. Maior calidade para a plena integración social e laboral.
6. Maior autonomía, acostumarse á toma de decisións e prepararse para o mundo laboral.
7. Efectividade do traballo realizado nas intervencións con mellores resultados.

## 6.3. Beneficios sociais e repercusión

1. Maior repercusión social grazas a unha plena integración.
2. Cumprimento dos obxectivos da infancia e a familia.
3. Redución da repercusión da pegada de carbono grazas á redución do papel e a centralización da infraestrutura dos servidores.
4. Fortalecemento do sector terciario grazas ás intervencións conxuntas en modalidade de cooperación.
5. Coordinación.
6. Traballo en rede.

# 07.



# Entrevistas

Proponse a inclusión dalgunhas entrevistas en vídeo na guía para darlle unha alta credibilidade. Proponse entrevistar a:

- Xente que estea usando actualmente a ferramenta.
- Xente de TCP.
- Algunha persoa que sexa referente no modelo ACP con relación á infancia.
- Algunhas persoas das entidades de FICE que participasen na formación.



<https://www.ficespaintedimpulsa3.org/gl/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 and a pattern of small white dots. A hand holding a pen is visible in the lower right, with the pen tip pointing towards the center. The overall design is modern and tech-oriented.

# Ferramenta de autodiagnóstico

Coñecer cal é o punto de madurez da organización para saber cal é o punto de partida do proceso de cambio que se inicia.

Para acceder á ferramenta siga este enlace:



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

