



Taula d'entitats  
del Tercer Sector Social  
de Catalunya

m4social

ORIENTACIONS PER AL  
**DESENVOLUPAMENT DE L'XSOCIAL**  
EN EL MARC DEL PLA DE  
DIGITALITZACIÓ DEL DEPARTAMENT  
DE DRETS SOCIALS I INCLUSIÓ

# CRÈDITS

## Estudi impulsat per:

Taula d'entitats del Tercer  
Sector Social de Catalunya

## Coordinació:

Roger Civit  
Laura Castro  
Xènia Carné  
Gerard Sentís

## Autoria de l'estudi:

Equip CoopSoc: Laboratori  
Idees Socials, SCCL:  
Núria Fustier-Garcia  
Andrea Ramírez Pena  
Juanjo Sola  
Verónica Yazmín García Morales

**Disseny:** Toni Sánchez Poy

**Llicència:** CC BY-NC-SA 4.0



Barcelona, Febrer 2025

# ÍNDEX

1.Introducció.....	4
2.Metodologia .....	6
3.Elements detectats per la interoperabilitat de les dades .....	8
3.1 Reptes per a la interoperabilitat de les dades.....	8
3.2 Necessitats per assolir la interoperabilitat de les dades .....	11
4.Orientacions: encaix de l'xSocial en l'eSocial .....	15
4.1 Funcions i necessitats.....	18
4.2 Sistema d'interoperabilitat.....	20
4.3 Marc normatiu .....	21
5.Resultat de l'enquesta sobre utilització d'eines tecnològiques ...	31
6.Conclusions .....	38
7.Persones participants.....	40
8.Annexos .....	41
8.1 Qüestionari .....	41
8.2. Guió entrevistes .....	49
8.3. Guió sessió del grup focal .....	51

# 1. Introducció

Aquest document fa una aproximació a com la incorporació de l'xSocial (sistemes d'informació de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública) en el Pla de digitalització de drets socials (l'eSocial) podria ser un element transformador en el sistema de serveis socials de Catalunya. El principal objectiu és enfortir les capacitats dels serveis de la cartera dels serveis socials optimitzant els recursos disponibles i garantint una atenció centrada en la persona, eficient i coordinada. El sistema xSocial està dissenyat per integrar les dades operatives dels diversos agents socials que estan implicats en la prestació i la gestió dels serveis de la cartera.

L'xSocial vol revertir les mancances històriques del Sistema català de serveis socials en relació amb els sistemes d'informació pel que fa a les entitats proveïdores de serveis. Aquesta és una realitat que recull el diagnòstic de l'actual Pla estratègic de serveis socials 2021-2024, i té un llarg recorregut perquè els sistemes d'informació han estat els grans oblidats del Sistema.

Tot i això, és necessari assenyalar que la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials de Catalunya preveu l'existència d'un Sistema d'Informació Social (article 42) que:

- Garanteix la disponibilitat de la informació relativa a les prestacions i a la cartera de serveis socials (apartat 1).
- Integra les dades relatives a l'atenció social del sector públic i del sector privat (apartat 2).
- Els agents que intervenen en la prestació de serveis socials i els ciutadans tenen dret a accedir al Sistema d'Informació Social i a utilitzar-lo. (apartat 3).

A més, s'estableix la competència de la Generalitat de Catalunya per fer possible l'existència d'un «sistema d'informació social comú, compartit i compartible, basat en els principis de descentralització, interoperativitat i fiabilitat».

La construcció d'aquest Sistema d'Informació Social s'inicia pràcticament l'any 2008 amb el projecte Hèrcules que tenia com a objectiu definir la situació inicial i establir el marc comú per al desenvolupament del Sistema.

L'impuls definitiu a aquest procés arriba a partir del 2017, amb el Programa de transformació digital que promou el desenvolupament de la plataforma tecnològica eSocial i l'any 2022 amb el Pla de transformació digital del Departament de Drets Socials.

El Sistema català de serveis socials inclou totes les iniciatives públiques i privades tal com estableix la normativa actual: «és integrat pel conjunt de recursos, equipaments, projectes, programes i prestacions de titularitat pública i privada» (article 2.1 de la Llei 12/2007) i el sistema públic de serveis socials «és integrat pels serveis socials de titularitat pública i els de titularitat privada acreditats i concertats per l'administració [...]. Tots aquests serveis configuren conjuntament la Xarxa d'Atenció Pública» (article 2.2 de la Llei 12/2007).

Tot i aquest marc regulador general, és obvi que les diferències entre els diferents actors, públics, privats mercantils i privats d'iniciativa social també s'ha de veure reflectida en el Sistema d'Informació Social. El tercer sector social és un actor amb un pes essencial en moltes de les àrees d'acció del Sistema català de serveis socials i, més enllà de la informació essencial per a la gestió de la Cartera (és a dir, informació vinculada a la gestió econòmica i al compliment de normativa), això implica un alt nivell de coneixement sobre la realitat de la situació social de les persones ateses (i sobre els àmbits concrets en què es treballa) que han de poder ser compartits amb la resta del Sistema, atenent l'especificitat del Sector Social.

La proposta de la Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya és crear un espai més a la plataforma eSocial que permeti a les entitats del sector compartir informació amb la resta de la plataforma d'una manera adaptada a la seva realitat, mentre es compleix amb els requisits d'interoperabilitat que hi ha al Sistema d'Informació Social, l'anomenat xSocial.

Aquest document presenta una anàlisi del projecte estructurada en diferents apartats que volen abordar alguns elements clau per entendre la rellevància i el potencial transformador de l'xSocial, així com l'orientació de la implementació del sistema en la plataforma tecnològica eSocial. Amb aquesta proposta es vol inspirar i guiar les orientacions necessàries per aconseguir un sistema de col·laboració entre les administracions i les entitats proveïdores de la Cartera de serveis socials.

## 2. Metodologia

Per portar a terme aquesta anàlisi sobre la integració de l'xSocial en el pla de digitalització eSocial de la Generalitat i la interoperabilitat de dades, s'han revisat diferents factors i elements seguint una metodologia qualitativa que ha inclòs els instruments següents:

**Qüestionari per fer el recull d'eines tecnològiques i sistemes d'informació**<sup>1</sup> de les diferents entitats proveïdores d'algun servei de la Cartera de serveis que formin part de la Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya. S'ha fet mitjançant un correu electrònic en què s'ha demanat omplir un qüestionari on bolcar la informació següent:<sup>2</sup>

Per una banda, informació descriptiva: nom del servei gestionat, nombre de centres, places o persones ateses, ubicació territorial de la prestació del servei, com es rep el finançament públic, quines eines tecnològiques s'utilitzen per a la gestió del servei, quin identificador principal s'utilitza per donar atenció a les persones ateses en el servei, quina comunicació s'utilitza per transferir les dades a l'administració pública.

I per l'altra, informació de caràcter qualitatiu: quins elements es troben a faltar en les eines existents i què seria necessari incorporar per millorar-los; què es demanaria a les administracions públiques que es tingués en compte a l'hora de construir eines compartides.

**Entrevistes en profunditat**<sup>3</sup> amb persones clau de l'àmbit que són experts i tenen vinculació amb el pla de digitalització de la Generalitat de Catalunya (eSocial). Les entrevistes s'han estructurat en tres blocs diferents que han ajudat a identificar els diferents reptes, fortaleces i nusos, o punts de dolor, que és clau resoldre per avançar en la integració de l'xSocial en l'estructura de l'eSocial.

**Grup focal amb entitats**<sup>4</sup> que presten algun servei de la Cartera de serveis socials; hi han de participar les persones que tenen l'encàrrec dins l'organització de fer el traspàs de dades amb l'administració pública i, per tant, que coneguin les necessitats i els obstacles que es poden trobar.

1 El resultat del recull es pot veure al punt 5 de l'informe.

2 Vegeu el qüestionari sencer a l'annex 8.1

3 Vegeu el guió d'entrevistes utilitzat a l'annex 8.2

4 Vegeu el guió de la sessió a l'annex 8.3

**Grup focal amb les persones entrevistades.** Després de sistematitzar totes les entrevistes, s'ha d'analitzar el recull d'informació del qüestionari enviat i elaborar una primera proposta de com es podria desenvolupar l'xSocial. El grup focal ha de treballar conjuntament portant a debat els elements principals sobre els quals s'hauria de posar atenció i explicant, des de la seva perspectiva d'expertesa, com es podria construir estratègicament l'x-Social.

## 3. El ements detectats per la interoperabilitat de les dades

De les persones entrevistades o participants dels grups focals se n'extreuen diferents sabers i experteses que aporten una visió àmplia sobre els reptes i les necessitats respecte a les perspectives de futur de la interoperabilitat de les dades.

### 3.1 Reptes per a la interoperabilitat de les dades

#### Digitalització

Un dels primers reptes a treballar i que ha estat detectat en les entrevistes és l'estat del procés de digitalització en el tercer sector, que és dispar entre les diferents organitzacions; mentre que algunes han fet passos i estan preparades per assumir un sistema d'interoperabilitat de dades a d'altres encara els queda un camí més o menys llarg per recórrer i capacitar-se; un element rellevant és que no totes tenen la mateixa capacitat econòmica ni els recursos materials o humans per poder fer aquest salt. Tot i això, es veu imprescindible l'acompanyament de les administracions, que pot prendre diferents formes (ajudes econòmiques, programes de capacitació, millora del programari o sistemes d'informació específics...). Sense aquest acompanyament, es creu que és impossible que totes les entitats del tercer sector social proveïdores de serveis, sobretot les petites, puguin integrar-se amb èxit en una futura interacció de dades fluida i bidireccional.

Tot i que les entitats proveïdores de serveis són responsables del procés d'avançar en la seva digitalització, l'administració ha de facilitar sistemes automatitzats d'intercanvi de dades; les dades del qüestionari mostren que més del 90 % de les entitats que han contestat el qüestionari no tenen automatitzat l'intercanvi d'informació sobre els serveis que gestionen, cosa que pot provocar errors en la tramesa de les dades, que la seva actualització sigui menys àgil o que no estigui estandarditzada. El fet que s'implementin sistemes totalment automatitzats afavorirà que no es posi el focus en la capacitació de les persones professionals que treballen en el tercer sector, sinó en els sistemes i com es construeixen. En conjunt, es destaca que aquest és un punt important que ha de resoldre l'administració en general i la Generalitat en particular.



Una de les preocupacions que s'ha manifestat des de les entitats proveïdores de serveis és el fet de no deixar ningú enrere. És a dir, les grans organitzacions no sembla que tinguin gaires problemes per ser capdavanteres en els avenços tecnològics i, tot i que amb esforç, poden dedicar alguns recursos a potenciar els canvis necessaris; per contra, les entitats o organitzacions petites no sempre poden destinar els mateixos recursos ni tampoc tenen el mateix coneixement, i per això demanen un acompanyament des del principi fins al final; no parlen d'una formació puntual perquè els ensenyin com s'ha de fer servir un nou sistema hipotètic, sinó un acompanyament que permeti tenir un suport a l'abast que els ajudi en la gestió del canvi.

## Llenguatge estandarditzat

Un altre repte identificat i molt important d'entomar és l'estandardització del llenguatge. Si la voluntat és fer interaccionar dades, aquestes han d'estar sota un llenguatge comú. El sector social de Catalunya no té, avui en dia, un llenguatge comú i compartit, com si el pot tenir l'àmbit de la salut. Les dades que comparteixen les diferents entitats proveïdores de serveis no segueixen un patró d'estandardització, ni tan sols un llenguatge comú entre diferents administracions o entitats. El llenguatge és, doncs, un element a abordar de manera compartida.

Des de la Fundació TIC Salut i Social s'ha treballat en un diccionari social homogeni que beu del sistema SNOMED CT, amb una adaptació en l'àmbit dels serveis socials de Catalunya, una solució que ja s'està implementant a les àrees bàsiques dels serveis socials. «SNOMED CT (Systematized Nomenclature of Medicine - Clinical Terms) és la terminologia clínica integral, multilingüe i codificada de més amplitud, precisió i importància desenvolupada al món. SNOMED CT és, a més, un producte terminològic que es pot utilitzar per codificar, recuperar, comunicar i analitzar dades clíniques, cosa que permet als professionals de la salut representar la informació de manera adequada, precisa i inequívoca.»<sup>5</sup>

Un dels principals problemes detectats en aquesta estandardització de llenguatge és la manca d'un sistema únic (nacional o internacional) que tingui consens en tot el sector i sigui acceptat i utilitzat, com sí que ho és el sistema SNOMED CT.

El llenguatge és viu, les necessitats són canviants i, per tant, un llenguatge estandarditzat requerirà una estructura que permeti l'adaptació i l'evolu-

<sup>5</sup> Definició extreta de la web del Ministeri de Sanitat:

<https://www.sanidad.gob.es/areas/saludDigital/interope-rabilidadSemantica/factoriaRecursos/snomedCT/home.htm>

ció quan sorgeixin noves necessitats, nous contextos, etc.; un repte important a considerar per no construir un sistema rígid que quedi obsolet o que requereixi sempre estructures ingovernables de revisió.

Dins del llenguatge estandarditzat també podem trobar, com un element a considerar, quin ha de ser l'identificador que ha d'utilitzar la persona a la qual es dona atenció. És important, també, partir d'identificadors estàndards, com ara el DNI/NIE, el passaport, el número de la targeta sanitària CIP o, fins i tot, tal com s'ha plantejat en algun cas, crear un nou identificador.

És important assenyalar que treballar amb uns mateixos estàndards no vol dir deixar d'interaccionar o deshumanitzar l'atenció; la codificació pot facilitar la feina però no suplirà la interacció amb les persones. Per això és molt important que, per a la construcció d'estàndards, hi puguin participar tots els agents socials implicats i que se sentin còmodes per fer-ne ús.

### **Marc normatiu, protecció de dades**

La protecció de dades és un altre element que s'identifica com un obstacle important en la construcció d'un sistema d'interoperabilitat de dades. Algunes percepcions entenen que la protecció de dades pot ser utilitzada com a excusa, conscient o inconscient, per no avançar en la col·laboració entre les entitats i l'administració o entre les mateixes entitats.

El consentiment és l'element clau perquè es pugui donar la interoperabilitat de dades. Cal el consentiment explícit de la persona que està cedint les dades per treballar-hi, fet que pot arribar a complicar els processos d'intercanvi d'informació. Tot i això, hi ha marcs legals que ja permeten poder compartir dades, com per exemple la disposició 15a de la Llei de serveis socials, que permet la interoperabilitat de les dades socials i sanitàries quan s'utilitzen per a intervencions concretes sense necessitat d'un consentiment explícit, però sempre justificant la intervenció i el seu objectiu.

La creació de l'Agència d'Atenció Integrada Social i Sanitària de Catalunya (AGAISS-Cat), ha de promoure la resolució d'aquest problema, però no només fixar-se en com intercanviar les dades internament, entre serveis, sinó tenint en compte també les diferents entitats proveïdores de la Cartera de serveis.

Les dades es poden compartir si es defineixen clarament els perfils que hi tindran accés i els motius pels quals són necessàries. Això requereix implementar sistemes de gestió de consentiments i auditories que n'assegurin un ús correcte. La gestió de dades anònimes per a anàlisis agregades i planificació d'intervencions es veu com una solució viable i menys problemàtica des del punt de vista legal.

Cal, però, una normativa que permeti a les diferents administracions i als agents socials la interoperabilitat de les dades. La normativa s'ha d'assegurar que la protecció de les persones no ha de ser un obstacle per a la consecució d'uns beneficis en la qualitat de l'atenció. El Reglament general de protecció de dades (RGPD), i la llei que en concreta l'aplicació a l'estat espanyol, són el marc de referència principal, que ja proporciona eines per compartir dades de manera segura. No obstant això, es percep que la seva aplicació varia segons les interpretacions locals i que la falta de consens genera bloquejos innecessaris. Quan es treballa amb protecció de dades s'hauria de focalitzar més en les oportunitats que no pas en les limitacions i establir sistemes de suport per gestionar la documentació de consentiments i garantir el correcte ús de les dades.

En altres sectors de l'administració, com per exemple hisenda, no hi ha problemes, en el terreny legal, per obtenir dades i encreuar-les; es podrien prendre com a exemple normatiu per dotar al món social d'un marc operatiu.

No és només la construcció d'un marc normatiu que permeti la interoperabilitat de les dades, sinó que la tecnologia pot tenir un paper fonamental per poder compartir de manera segura i auditada les dades de les persones.

## 3.2 Necessitats per assolir la interoperabilitat de les dades

En totes les entrevistes i grups focals hi ha un acord unànime que cal una col·laboració efectiva entre les administracions i el tercer sector proveïdor de serveis per poder plantejar conjuntament solucions als reptes que s'han plantejat, i obrir una porta a començar a treballar en un sistema que prevegi les particularitats i les necessitats específiques del sector.

Aquest treball només es podrà encetar a través de la voluntat política i la dotació de recursos necessaris per poder crear un marc estratègic conjunt que defineixi i operativitzi, almenys, els eixos següents:

### **Eix 1: Treball conjunt i corresponsabilitat entre l'administració i el tercer sector social**

Per poder iniciar el treball conjunt cap a una interoperabilitat de les dades, és imprescindible que tots dos actors es reconeixin i assumeixin la corresponsabilitat en la integració de l'xSocial en el pla de digitalització del Departament de Drets Socials (eSocial). Aquest és un punt clau i necessari per afrontar els reptes que s'han identificat anteriorment. Cal una visió

estratègica conjunta que permeti avançar en aquesta corresponsabilitat i ajudi a establir els mecanismes de col·laboració necessaris.

Tant l'administració com les entitats del tercer sector s'han de reconèixer i establir relacions equitatives per gestionar de la manera més eficaç possible els diferents serveis que s'ofereixen en la Cartera dels serveis socials. Aspectes tan bàsics com les eines comunes per a la gestió de dades o seguiments poden estar presents en els contractes programa, però no estan homogeneïtzats ni són efectius de cara a la gestió. Les persones entrevistades esmenten bones pràctiques que poden resultar inspiradores, com per exemple alguns sistemes de les residències de persones grans, el projecte Incorpora de la Fundació La Caixa... tot i que sovint aquests projectes són experiències puntuals.

L'administració ha de considerar el tercer sector com un soci estratègic i no com un agent prestador de serveis. El tercer sector ha de poder participar activament en la generació de propostes, amb espais de cocreació reals que permetin avançar amb una visió estratègica comuna. La inte-roperabilitat de les dades no es podrà construir si no es reconeix aquest aspecte clau.

Per establir aquest treball conjunt és necessari un compromís polític i institucional, en què els lideratges de l'administració i del tercer sector social estableixin les bases per a la construcció d'un sistema de governança de dades com una prioritat.

## **Eix 2: Sistema de governança de dades efectiu i compartit**

Una altra necessitat bàsica a treballar per construir un sistema d'intero-perabilitat de dades és un sistema de governança de dades compartit, que actualment no existeix. Aquest sistema de governança cal que marqui elements clau com l'objectiu (perquè i com es recolliran i es compartiran les dades), qui farà el control i seguiment d'aquestes dades i quina serà la connectivitat i la relació amb tots els agents.

Aquest sistema, a més, s'haurà de dotar d'una estratègia comuna (amb criteris legals i ètics) vinculada als diferents objectius estratègics de les polítiques públiques i també del tercer sector social, com per exemple la millora de l'atenció o l'optimització dels recursos.

Aquest sistema de governança de dades hauria de treballar:

- L'estandardització del llenguatge.
- L'homogeneïtzació de sistemes.
- Els protocols clars per a l'entrada, la validació i la compartició de da-

des (quines dades, qui les pot veure i per què).

- Un sistema únic d'identificació de les persones ateses per poder gestionar els expedients garantint que no estiguin duplicats.
- Els criteris de protecció de dades.
- La seguretat, amb sistemes i solucions tecnològiques que assegurin la seguretat de les dades compartides.
- La transparència i la responsabilitat; establir clarament qui és el responsable de les diferents parts del sistema.

Un sistema de governança de dades podria millorar l'eficiència, reduint les duplicitats en la gestió de les dades, podrà dotar als òrgans decisoris d'informació veraç per a la presa de decisions, amb dades fiables i compartides que permetran dissenyar amb més perspectiva. Tot això aconseguiria un impacte social més gran i permetria focalitzar i coordinar millor els esforços per arribar a més persones amb els recursos disponibles (que sempre resulten limitats).

### Eix 3: Gestió del canvi, suport i acompanyament

Quan parlem de la gestió del canvi, parlem de les estratègies, els processos i les eines que les organitzacions utilitzen per adaptar-se a noves maneres de treballar. La gestió del canvi pot venir provocada per nous contextos o per l'arribada de noves maneres de fer; en el cas que ens ocupa, aquest canvi implica abordar els sistemes tècnics i humans per arribar a la interoperabilitat de les dades, que pot ajudar a transformar el sector.

Són molts els elements que conformen una gestió del canvi: elements culturals, les resistències, les adaptacions, compartir una mateixa visió... tots ells, i la manera d'enfocar-los, permetran l'èxit dels objectius que es persegueixin.

Implementar un nou sistema, com l'xSocial, requerirà coneixements tècnics, i d'un sistema nou, però també, tal com hem expressat anteriorment, d'un canvi en la manera de col·laborar entre l'administració i el tercer sector social.

Per poder implementar aquesta col·laboració i fer-ne una realitat s'hauran de tenir en compte diferents elements relacionats amb la gestió del canvi:

- ) Les entitats proveïdores de serveis hauran d'adaptar la seva manera de recollir i transmetre les dades a l'administració, amb un sistema generat per facilitar l'homogeneïtzació de les dades.
- ) Per garantir que totes les entitats es poden adaptar, l'administració 13 |

haurà d'acompanyar i donar suport (material o econòmic) a les diferents entitats que ho requereixin per poder adaptar-se al canvi.

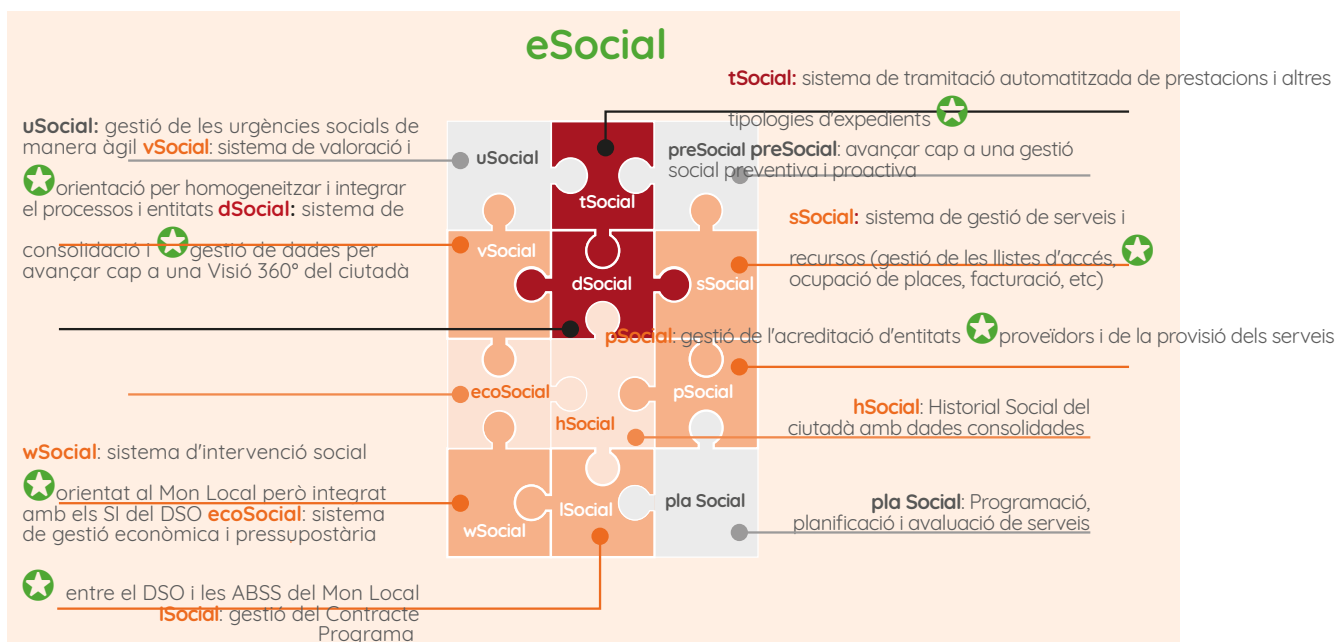
- En l'element cultural, caldrà que administració i tercer sector social mantinguin un lideratge fort per transmetre els beneficis de la interoperabilitat de les dades, teixint confiança i canviant la perspectiva de les percepcions equivocades de pèrdua d'autonomia operativa o estratègica.
- És important tenir en compte el grau de maduresa digital de les entitats i oferir-los l'acompanyament de manera equitativa per no generar desigualtats en el sector.
- Involucrar des del principi les diferents entitats proveïdores de serveis en aquesta gestió del canvi, des de les fases de disseny per poder treballar adaptativament en les necessitats reals i generar un sentiment de construcció compartida.
- L'assoliment d'una estratègia compartida com l'xSocial és una oportunitat per transformar el sistema. És molt important tenir en compte l'existència de tots els reptes i obstacles per planificar un acompanyament adequat i superar les resistències que es puguin donar.

## 4. Orientacions: encaix de l'xSocial en l'eSocial

### Què és l'xSocial?

El marc del desenvolupament de l'xSocial, com un subsistema del sistema d'informació del Sistema català de serveis socials (eSocial), parteix de la identificació de quines necessitats tenen les entitats del tercer sector social en el compliment de la seva tasca de gestió de serveis i prestacions de la Cartera de serveis socials.

L'esquema general de l'eSocial es resumeix en aquesta imatge que representa totes les peces que formarien el Sistema d'Informació Social.<sup>6</sup>



L'eSocial es conforma amb diferents subsistemes amb objectius concrets: uns tenen un caràcter més intern (d'articulació de la informació, de gestió de determinats processos) i d'altres tenen un caràcter més extern (són subsistemes pensats per interaccionar amb els diferents agents del Sistema català de serveis socials).

Partint d'aquesta base, plantejem quin seria l'encaix i el paper (l'objectiu) de l'xSocial i quines relacions hauria de tenir amb la resta de subsistemes

<sup>6</sup> Estan assenyalades amb una estrella les peces que estaven desenvolupades o en desenvolupament fins al 2023; les que no estan assenyalades es preveia que havien de començar a partir del 2024.

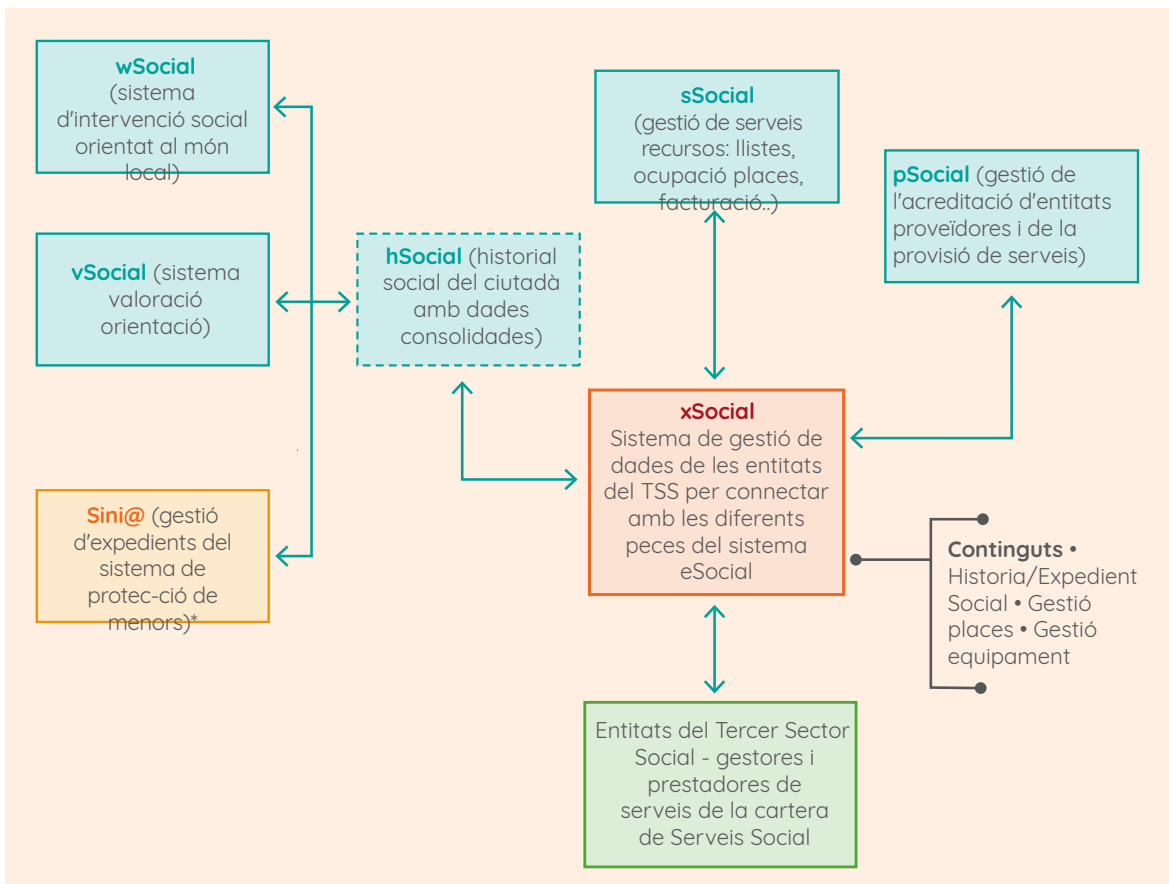
de l'eSocial i, sobre la base d'aquesta definició, identificar quines són les dades a compartir i quins són els reptes en diferents aspectes (tecnològic, estandardització i normativa).

L'xSocial està cridat a ser un subsistema que permeti a les entitats del tercer sector social que gestionen serveis de la Cartera de serveis socials intercanviar dades amb les administracions, especialment amb la Generalitat de Catalunya, ja que, majoritàriament es tracta de serveis socials especialitzats i n'és l'administració competent.

## Com podria ser l'encaix de l'xSocial en l'eSocial?

A la il·lustració 1 s'esquematitza la interrelació entre l'xSocial, com a subsistema propi del tercer sector social, i altres subsistemes de l'eSocial que s'han escollit en funció de les necessitats detectades.

### Il·lustració 1. Intercanvi de dades entre l'xSocial i altres subsistemes de l'eSocial<sup>7</sup>



<sup>7</sup> La caixa de l'hSocial, amb línia discontinua, mostra que és un subsistema que encara no s'ha desenvolupat. La caixa del Sini@, en un color diferent, mostra que és un sistema desenvolupat que no hem pogut identificar a quin dels subsistemes de l'eSocial pertany.



A partir de la breu definició de cadascun dels subsistemes, s'entén que l'h-Social (història social de cada persona amb dades consolidades) es nodrirà dels subsistemes que gestionin informació sobre les persones: se n'han identificat dos, un en el marc de l'eSocial i un altre fora d'aquest marc:

- Els subsistemes que pertanyen a l'eSocial són la wSocial, que gestiona les intervencions i els expedients socials de les àrees bàsiques de serveis socials (món local) i la vSocial, que gestiona el sistema de valoració i orientació per a persones en situació de dependència o amb discapacitat, entre d'altres. Es tracta, doncs, de subsistemes que inclouen dades personals.
- El tercer subsistema és el Sini@, el sistema d'informació del mecanisme de protecció de la infància i l'adolescència amb el qual es comparteix informació sobre les situacions de risc i de desemparament i les mesures adoptades. Aquest sistema, que està en funcionament des de fa uns anys, no s'explicita com s'interconnectarà en els desenvolupaments de l'eSocial. Tot i això, entenem que és un sistema clau per a les entitats que gestionen serveis vinculats al sistema de protecció d'infants i adolescents.

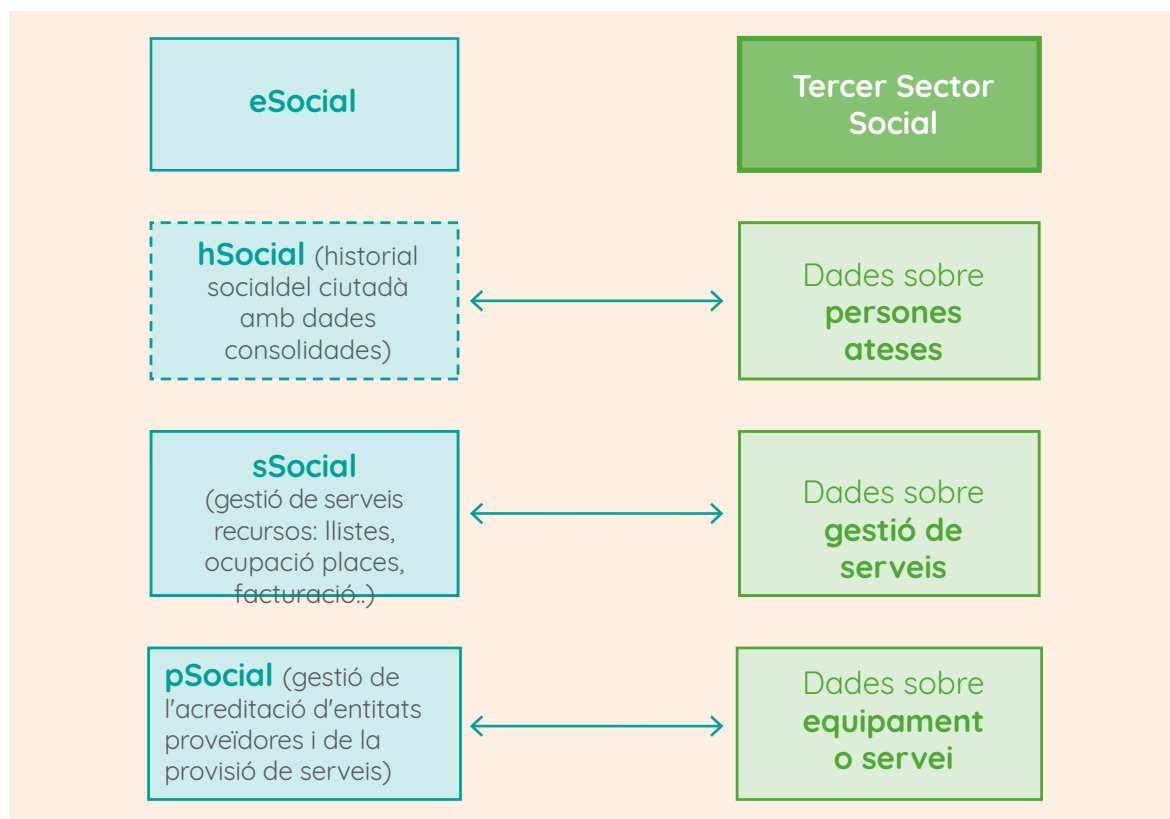
De l'anàlisi de la configuració de l'eSocial i de les necessitats de les entitats del tercer sector social s'extrau que hi ha tres grans àrees en les quals es requereix l'intercanvi entre tots dos:

- **Dades sobre les persones que s'atenen:** s'inclouen tant dades d'identificació com dades de caràcter social i socioeducatiu (diagnòstics socials i socioeducatius, recursos emprats, serveis i prestacions activades, etc.) i també, si s'escau, dades de salut.<sup>8</sup>
- **Dades sobre la gestió dels serveis:** s'inclouen aspectes com la gestió de l'ocupació de les places, la facturació, la justificació del finançament, etc.
- **Dades sobre l'equipament o el servei:** són dades vinculades a la seva autorització i acreditació, tant en moments inicials (d'impuls del servei) com en moments de revisió, renovació o de gestió de les inspeccions.

Aquests tres blocs de dades es corresponen amb tres subsistemes, dels quals dos estan en fase de desenvolupament i implementació i el tercer encara està pendent:

<sup>8</sup> Aquestes estarien limitades a les entitats que gestionen serveis de la Cartera vinculats amb persones que presenten necessitats en aquest àmbit: persones grans, persones dependents, persones amb discapacitat...

## II. Il·lustració 2. Correlació entre les dades de les entitats i els subsistemes de l'eSocial



### 4.1 Funcions i necessitats

#### Gestió de dades personals

La gestió de prestacions de la Cartera de serveis socials (generalment, prestacions de servei) implica la gestió de dades de les persones ateses, una gestió que ha de tenir doble direccionalitat:

- Per una banda, quan la persona s'incorpora al servei que gestiona l'entitat es requereix informació bàsica sobre aquella persona: identificació, trajectòria prèvia d'atenció, situació que motiva la seva incorporació al servei o equipament.
- Per altra banda, l'entitat gestora genera nova informació sobre la persona: tractaments i intervencions duts a terme, evolució, etc.

Actualment no hi ha un canal específic per intercanviar informació, però des de l'anàlisi prèvia de les necessitats entenem que és imprescindible que les entitats gestores dels serveis de la Cartera disposin d'accés a la informació que el sistema té sobre les persones, **i l'adeqüin a les finalitats**

**de cada servei.** És especialment rellevant quan es tracta de serveis que atenen les persones en confluència i coordinació amb altres serveis (per exemple, tots els recursos d'atenció diürna en els quals es manté l'atenció per part del/de la professional de referència de l'ABSS).

En aquest bloc caldria identificar:

- Quin tipus de dades és necessari compartir.
- La freqüència de la compartició: continuada, puntual, periòdica, etc.
- El llenguatge estandarditzat per compartir la informació.

### Gestió de serveis:

La gestió dels serveis de la Cartera requereix, necessàriament, una comunicació directa pel que fa a l'ús d'aquestes places perquè d'això en depèn el finançament.

**En aquest bloc s'identifiquen les dades següents:**

- Places concertades/contractades/acreditades.
- Gestió de la llista d'espera.
- Comunicació d'altes i baixes i altres incidències durant l'ús per part de la persona atesa.
- Costos i finançament de les places.
- Justificació de l'ús de les places.

Aquesta és una informació essencial per al funcionament automatitzat dels serveis, cosa que es pot fer mitjançant una plataforma interoperable, que ha de facilitar la gestió i evitar duplicitat de tasques.

**En aquest bloc caldria identificar:**

- Tipus de dades.
- Freqüència de l'intercanvi.
- Si es requereix documentació vinculada (contractes assistencials, PIA, etc.).

### Gestió de l'equipament o servei:

Els processos d'autorització, registre, actualització de dades, inspecció i tots els vinculats amb el funcionament de l'equipament o el servei des d'una perspectiva legal i administrativa estan agregats al subsistema pSo-cial. La interoperabilitat de les dades entre les entitats i el subsistema és

un avenç per garantir la traçabilitat dels processos, de les resolucions i del seu compliment i, alhora, facilitar-ne la gestió.

**En aquest bloc caldria identificar:**

- Tipus de dades.
- Freqüència de l'intercanvi.
- Vinculació amb processos sota procediment administratiu (autorització, acreditació, sol·licituds de modificació, sancions...).
- Es requereix documentació vinculada.

## 4.2 Sistema d'interoperabilitat

Una vegada que els agents implicats hagin consensuat

- El tipus de dades que han d'intercanviar per contracte.
- Les dades addicionals que estarien disposats a compartir per millorar l'ecosistema de dades.
- Les dades addicionals que voldrien rebre.
- El llenguatge estandarditzat per compartir la informació,

L'xSocial es podria construir com la suma de:

### La interfície d'interoperabilitat del Departament de Drets Socials:

El sistema informàtic (API, webservice, etc.) que permetria l'intercanvi de dades entre els sistemes de l'eSocial i les entitats del Tercer sector que gestionen serveis de la Cartera de serveis socials.

Aquest sistema hauria de garantir la seguretat en l'accés i l'adequació de les dades al model de dades i el llenguatge estandarditzat acordat.

Aquesta interfície hauria d'estar degudament documentada per permetre l'adaptació dels sistemes d'informació existents i per permetre la creació d'una solució comuna d'interoperabilitat del tercer sector.

### Els sistemes d'informació del tercer sector social

- Les eines que es fan servir actualment adaptades al nou model de dades i llenguatge estandarditzat i amb els protocols d'interoperabilitat de la interfície del Departament.
- Una nova eina comuna que permeti la digitalització de les entitats del tercer sector que actualment fan servir eines disperses o poc operatives.

- Una nova eina pont que permeti adaptar la informació entre els sistemes actuals no adaptables i la interfície d'interoperabilitat del Departament.

#### En aquest bloc caldria identificar:

- Disponibilitat del Departament per generar la interfície: temes legals i tecnològics.
- Possibles dificultats per adaptar les eines actuals.
- Possibilitats de generació d'una nova eina comuna.
- Possibilitats d'adopció d'una nova eina comuna.
- Dificultat per crear una eina pont de traducció del model de dades.

### 4.3 Marc normatiu

En aquest apartat es fa un repàs de les diferents opcions que proporcionen les lleis vigents per establir una interoperabilitat de dades i en les quals el sistema d'xSocial trobaria el seu encaix.

### Interoperabilitat en el marc dels serveis públics digitals transfronterers

El Reglament (UE) 2024/903 del Parlament Europeu i del Consell, de 13 de març de 2024, pel qual s'estableixen mesures per garantir un alt nivell d'interoperabilitat del sector públic a tota la Unió (Reglament sobre l'Europa interoperable), té com a finalitat facilitar l'intercanvi de dades transfrontereres. En aquest context, la necessitat d'accelerar la digitalització dels serveis públics «inclou garantir la interoperabilitat entre tots els nivells de l'administració i entre els serveis públics» (considerant 3). En aquest sentit, cal destacar alguns serveis públics digitals transeuropeus com són «el reconeixement mutu de títols acadèmics o qualificacions professionals, l'intercanvi de dades de vehicles a efectes de seguretat viària, l'accés a les dades de la seguretat social i sanitàries, inclosos els certificats en situacions de pandèmia i de vacunació, l'accés a sistemes de finestra única, l'intercanvi d'informació relacionada amb la fiscalitat, les duanes, l'acreditació de licitacions públiques, els registres digitals de permisos de conducció o comercials i, en general, tots aquells serveis que apliquen el principi de *només una vegada* per accedir a dades trans-frontereres i intercanviar-les» (considerant 6). La interoperabilitat, per tant, és imprescindible per contribuir que la ciutadania, les empreses i el mateix sector públic redueixin costos i estalviïn temps (considerant 3).

En el marc d'aquest Reglament (UE) 2024/903 és important destacar dues qüestions referents a la governança. Per una banda, cal que en el desenvolupament d'aquesta nova estructura de governança s'estableixin criteris d'interoperabilitat jurídica, organitzativa, semàntica i tècnica (articles 15-18). D'altra banda, també convé desenvolupar la formació en aquest àmbit com a requisit necessari per al bon funcionament de la interoperabilitat. Així, entre altres qüestions que s'estableixen a l'article 13, «els organismes del sector públic oferiran programes de formació adequats sobre qüestions d'interoperabilitat al personal encarregat de tasques estratègiques o operatives que tinguin repercussió en els serveis públics digitals transeu-ropeus» (article 13.1).

## **El règim jurídic bàsic de la interoperabilitat de dades entre administracions públiques**

La interoperabilitat és un element clau del funcionament de l'administració digital (seu electrònica, signatura electrònica, articles 38.3 i 45.2 de la Llei 40/2015) i de les relacions electròniques entre les administracions públiques (articles 155-158 de la Llei 40/2015). Així, en el marc de les lleis administratives bàsiques, la interoperabilitat és un principi que informa l'actuació de les administracions públiques quan es relacionen entre si. Es tracta, doncs, d'una interoperabilitat organitzativa: «Les administracions públiques es relacionaran entre si i amb els seus òrgans, organismes públics i entitats vinculats o dependents a través de mitjans electrònics que assegurin la interoperabilitat i seguretat dels sistemes i les solucions adoptades per a cadascuna d'elles; també garantiran la protecció de les dades de caràcter personal, i facilitaran preferentment la prestació conjunta de serveis als interessats» (article 3.2 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic). Per part seva, el deure de col·laboració interadministrativa (article 140 de la Llei 40/2015) implica «facilitar a les altres administracions la informació que necessitin sobre l'activitat que desenvolupin en l'exercici de les seves pròpies competències o que sigui necessària perquè els ciutadans puguin accedir de manera integral a la informació relativa a una matèria» (article 141.c de la Llei 40/2015).

La interoperabilitat de les dades i la informació no opera només entre administracions públiques. En les relacions externes que s'estableixen entre les administracions públiques i la ciutadania també es genera un intercanvi d'informació i dades. En el context de l'administració electrònica, la interoperabilitat garanteix no només l'eficàcia de l'actuació administrativa, sinó que es constitueix en una garantia dels drets de la ciutadania, tant en les seves relacions electròniques amb l'administració pública com en

l'accés a serveis públics (articles 13 i 14 de la Llei 39/2015). En el marc d'un procediment administratiu, per exemple, la persona interessada té dret «a no presentar dades i documents no exigits per les normes aplicables al procediment de què es tracti que ja es trobin en poder de les administracions públiques o que hagin estat elaborats per elles» (article 53.1.d de la Llei 39/2015); així com «a obtenir informació i orientació sobre els requisits jurídics o tècnics que les disposicions vigents imposin als projectes, actuacions o sol·licituds que es proposin dur a terme» (article 53.1.f de la Llei 39/2015).

El dret d'accés a la informació implica «l'accés dels ciutadans als arxius i registres administratius, excepte pel que fa a la seguretat i la defensa de l'Estat, l'esbrinament dels delictes i la intimitat de les persones» (article 105.b de la Constitució espanyola). La Llei 19/2013, del 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern estableix diversos mecanismes per a garantir aquest dret constitucional. Entre d'altres, la interoperabilitat és també un element clau, ja que es configura tant com a principi tècnic (article 11.b de la Llei 19/2013) i com a principi general de la publicitat activa (article 5.4 de la Llei 19/2013). Aquestes lleis administratives bàsiques preveuen la interoperabilitat com un element imprescindible per a l'actuació de l'administració digital, i també com a part de la garantia dels drets de la ciutadania. Ara bé, tot aquest marc normatiu sobre el qual s'erigeix la interoperabilitat s'ha d'articular amb les obligacions en matèria de protecció de dades personals.

## **El règim juridicoadministratiu de la interoperabilitat de dades entre administracions públiques en Catalunya**

D'acord amb la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, la interoperabilitat és un principi d'actuació amb mitjans electrònics (article 32.5) i també un dels principis que regeixen les relacions interadministratives (article 107.5). La materialització de la cooperació i la col·laboració en les relacions interadministratives són necessàries per a l'aplicació efectiva de les mesures de simplificació administrativa que es recullen en aquesta llei. Així, per exemple, pel que fa a la finestra única, on «els ciutadans poden obtenir la informació relativa als serveis públics i als procediments administratius de competència de les administracions públiques catalanes, i fer els tràmits corresponents per mitjans electrònics i a distància mitjançant un lloc web comú o una finestreta única» (article 40.1 de la Llei 26/2010). En aquest sentit, convé destacar que «la finestreta única pot funcionar en xarxa in-teradministrativa per a facilitar l'accés als tràmits dels procediments ad-

ministratius de competència de les diferents administracions públiques» (article 40.3 de la Llei 26/2010).

L'aplicació efectiva de la interoperabilitat a les administracions públiques catalanes té relació directa amb el dret a una bona administració, que s'estableix de manera pionera en aquesta llei. Així, el dret a una bona administració suposa, entre d'altres, «el dret a no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals puguin disposar»; [...] així com «el dret a conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en els quals són persones interessades» (article 22.1, incisos e i f de la Llei 26/2010). De fet, una de les obligacions de transparència dels subjectes obligats és «facilitar la consulta de la informació amb l'ús de mitjans informàtics en formats fàcilment comprensibles i que permetin la interoperabilitat i la reutilització» (articles 6.1.e i 16 de la Llei 19/2014).

Com es pot observar en aquest marc jurídic, la interoperabilitat té un rol destacat en la millora de la prestació dels serveis públics. El Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'administració digital, per tant, concreta i «configura l'administració digital de la Generalitat de Catalunya, estableix la governança i els serveis digitals, defineix el model de ciberseguretat, i fa una atenció especial a l'assistència a la ciutadania, preveient l'habilitació i la capacitat contínua dels empleats públics en les tecnologies». És a dir, la finalitat d'aquesta norma és, entre d'altres, «ordenar el desplegament de l'administració digital, amb l'objectiu d'assolir la màxima eficiència en l'àmbit de les relacions internes i externes» (article 3.a).

L'àmbit d'aplicació d'aquest decret és «als departaments de l'administració de la Generalitat de Catalunya; als organismes públics i les entitats de dret públic vinculats o dependents de l'Administració de la Generalitat; i als consorcis adscrits a l'administració de la Generalitat» (article 2.1). Pel que fa al títol I (preliminar) i el títol II (serveis digitals) el decret és d'aplicació «a les fundacions en què és majoritària la presència o la participació de l'administració de la Generalitat o de les entitats esmentades a l'apartat 1, directament o indirectament; a les associacions i les societats constituïdes exclusivament per l'administració de la Generalitat; als concessionaris de serveis públics i les corporacions de dret públic en l'exercici de potestats administratives quan així ho disposi el seu títol concessional o ho aprovin llurs òrgans de govern» (article 2.2).

La governança de l'administració digital (articles 5-9) requereix la formació i la capacitat dels empleats públics. Així, «el departament competent en matèria d'administració digital i el departament competent en admi-



nistració pública han d'aprovar un pla de capacitació dels empleats públics que permeti que tots els llocs de treball adquireixin les competències professionals de caràcter transversal derivades de l'administració digital» (article 8.3). Aquest precepte és d'aplicació a tots els subjectes que s'esmentin a l'article 2.

El model de govern de les dades (article 10) es configura a partir dels criteris següents:

- «a) Les dades són un actiu digital compartit per tots els subjectes de l'article 2 d'aquest decret, per la qual cosa se n'ha de maximitzar la reutilització.
- b) El model és comú i s'adapta a les necessitats específiques de cada cas, amb la participació corresponsable de totes les unitats implicades des que es capturen, es processen i s'emmagatzemen fins que s'arxiven o s'eliminen. El model determina les responsabilitats necessàries per a una gestió eficaç de les dades i defineix i assigna els rols de cada unitat dins l'estructura orgànica.
- c) El model inclou totes les dades fonamentals i totes les dades de les àrees de gestió sectorials dins de l'àmbit d'aplicació de l'article 2 d'aquest decret i s'ajusta a la complexitat de les activitats de l'àrea i les necessitats de les persones, segons el principi de proporcionalitat.
- d) La gestió basada en dades es fonamenta en estàndards que garanteixen l'homogeneïtat semàntica i sintàctica de les dades.
- e) Les dades comuniquen la informació de manera clara i concisa, i proporcionen informació significativa per facilitar la presa de decisions.
- f) El model ha de garantir el criteri de dada única a través de la col·laboració entre els òrgans i sistemes custodis d'una mateixa dada i la identificació unívoca de la font més fiable, si s'escau, en origen.
- g) El model ha de garantir la seguretat de les dades, gestionant-ne l'alta, la modificació, la consulta i la supressió de manera segura i amb traçabilitat, així com l'autenticitat, la integritat, la confidencialitat, la privacitat i la disponibilitat».

En aquest model de govern de les dades, el Decret 76/2020 configura obligacions en els subjectes de l'article 2 per a garantir que «les persones tinguin accés a saber quines dades seves té l'administració, l'ús que en fa i els tractaments corresponents»; així també «promouen la millora de les actuacions administratives basada en l'ús de tecnologies avançades

de gestió i tractament de dades» i «fomenten l'ús de les dades per tal de prestar a les persones serveis proactius i personalitzats» (article 10.5). En aquest model es regula l'intercanvi de dades i de documents digitals (articles 12 i 13); el mapa d'intercanvi de dades (article 14); el sistema de dades obertes (article 15); les plataformes d'interoperabilitat que es posaran a disposició dels subjectes de l'article 2 per part del departament competent en la matèria (article 16); el catàleg de dades i documents interoperables (article 17), la guia d'interoperabilitat (article 18); l'accés de les persones a les dades (article 19).

La guia d'interoperabilitat, aprovada per l'ordre PRE/159/2022, de 30 de juny, «determina el procediment per requerir i incorporar dades i documents al Catàleg de dades i documents interoperables de l'administració de la Generalitat i fixar les directrius corporatives en matèria d'interoperabilitat» (article 1). Aquesta guia recull, d'aquesta manera, les funcions en matèria d'interoperabilitat dels diversos òrgans i ens implicats per facilitar l'intercanvi de dades amb altres administracions a través de serveis específics.

## Sistema d'Informació Social

En l'àmbit dels serveis socials la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials de Catalunya recull que «el Govern i el departament competent en matèria de serveis socials han de vetllar per garantir la coordinació i la integració adequades del sistema de serveis socials amb els altres sistemes que contribueixen al benestar de les persones». Per tant, convé destacar que aquestes mesures de coordinació «s'han de dirigir especialment als àmbits de salut, educació, ocupació, justícia, habitatge i cultura i han de garantir l'intercanvi de la informació necessària per a detectar situacions d'alt risc social i intervenir-hi» (article 39).

L'intercanvi de dades i d'informació es torna decisiu per tal de garantir l'accés a les prestacions de serveis socials. Per això el departament competent ha d'«establir instruments de recollida d'informació i fer-ne el tractament estadístic als efectes de les polítiques de serveis socials, i també establir els elements bàsics i comuns del Sistema d'Informació Social, coordinar-los i avaluar el sistema de serveis socials» (article 29.i de la Llei 12/2007).

D'acord amb l'article 42 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials de Catalunya, el Sistema d'Informació Social té les característiques següents:

- «1. El Sistema d'Informació Social garanteix la disponibilitat de la informació relativa a les prestacions i a la Cartera de serveis socials.
2. El Sistema d'Informació Social integra les dades relatives a l'atenció social del sector públic i del sector privat, amb els objectius d'evitar duplicitats i millorar l'atenció als destinataris dels serveis socials.
  3. Els agents que intervenen en la prestació de serveis socials i els ciutadans tenen dret a accedir al Sistema d'Informació Social i a utilitzar-lo, d'acord amb la normativa aplicable.
  4. La configuració del sistema es regeix pel principi de descentralització en el subministrament de les dades i en el tractament que en fan les administracions i entitats implicades.
  5. L'administració de la Generalitat ha de garantir l'existència d'un sistema d'informació social comú, compartit i compatible, i també la coordinació d'aquest sistema, establint els criteris comuns als quals s'han d'ajustar el contingut i les condicions d'accés.
  6. El Sistema d'Informació Social es fonamenta en els principis de descentralització, interoperativitat i fiabilitat. En l'accés i la utilització del Sistema s'ha de garantir la privacitat de les dades personals constitucionalment i legalment protegides, i també la seguretat de les comunicacions en l'intercanvi d'informació entre els agents del Sistema sobre dades de caràcter personal necessàries per a accedir a les prestacions.
  7. Les dades del Sistema d'Informació Social s'han de recollir, compilar, analitzar i presentar desagregades per sexes i han de ser útils, vàlides, fiables, comprovables, comparables i actualitzades perquè es puguin aprofitar per a recerques acadèmiques, estudis i anàlisi estadística i per a la planificació de polítiques públiques.
  8. La creació i el funcionament del Sistema d'Informació Social s'ha de regular per reglament, d'acord amb els principis que estableix aquest article».

El Sistema d'Informació Social necessita una norma per al desenvolupament del seu funcionament integrat amb tot el marc normatiu general sobre la interoperabilitat de dades en el context de l'administració digital i el govern de les dades que ja s'han exposat. En tot cas, aquest sistema es pot desenvolupar mitjançant els mecanismes de coordinació i cooperació que s'estableixen en les lleis administratives bàsiques i catalana sobre convenis i acords per a l'intercanvi de dades i d'informació en aquest àmbit.

## Protecció de dades personals

El dret a la protecció de dades personals s'ha d'articular amb la garantia dels altres drets, com una bona administració, o a la prestació de serveis públics de qualitat. En aquest sentit, per exemple, els destinataris dels serveis socials tenen dret a «la confidencialitat de les dades i de les informacions que constin en llurs expedients, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal» (article 9 de la Llei 12/2007). Per a la prestació de serveis proactius i personalitzats es preveu, en el marc del Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'administració digital, la creació del Registre de consentiments, «que recull les dades relatives al consentiment de les persones a les quals es presten els serveis proactius i personalitzats» (disposició addicional cinquena).

La interoperabilitat de les dades ha de respondre als requisits legals de la protecció de dades personals. El punt de partida se situa en la licitud del tractament de les dades personals, que es compleix quan s'observa almenys un dels supòsits següents (article 6.1 del RGPD): «a) L'interessat ha donat el consentiment per al tractament de les seves dades personals, per a una o diverses finalitats específiques; b) El tractament és necessari per executar un contracte en el qual l'interessat és part o bé per aplicar mesures precontractuals a petició seva; c) El tractament és necessari per complir una obligació legal aplicable al responsable del tractament; d) El tractament és necessari per protegir interessos vitals de l'interessat o d'una altra persona física; e) El tractament és necessari per complir una missió realitzada en interès públic o en l'exercici de poders públics conferits al responsable del tractament; f) El tractament és necessari per satisfer interessos legítims perseguits pel responsable del tractament o per un tercer, sempre que no hi prevalguin els interessos o els drets i les llibertats fonamentals de l'interessat que requereixen la protecció de dades personals, especialment si l'interessat és un nen».

El marc normatiu de la interoperabilitat de dades entre administracions públiques es remet al règim jurídic de la protecció de dades personals. Aquest s'integra en diverses normes. Així, el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i la lliure circulació d'aquestes dades, i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades); el Reglament (UE) 2018/1807, del Parlament i del Consell, de 14 de novembre de 2018, relatiu a un marc per a la lliure circulació de dades no personals a la Unió Europea; la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i el Reial decret 1720/2007, de 21

de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desplegament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, en allò que no s'oposi al Reglament general de protecció de dades i a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

## Marc normatiu de referència

### Interoperabilitat de dades entre administracions públiques

- Reglament (UE) 2024/903 del Parlament Europeu i del Consell, de 13 de març de 2024, pel qual s'estableixen mesures per garantir un alt nivell d'interoperabilitat del sector públic a tota la Unió (Reglament sobre l'Europa interoperable).
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
- Llei 19/2013, del 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.
- Llei 29/2010, del 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya.
- Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern de Catalunya.
- Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'administració digital.
- Ordre Pre/159/2022, de 30 de juny, per la qual s'aprova la Guia d'interoperabilitat.

### Sistema d'Informació Social

- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.

### Sistema d'informació del Sistema per a l'autonomia i l'atenció a la dependència

- Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència de Catalunya.
- Es pot mirar totes i cada una de les lleis sectorials. Està previst que, tot i l'especificitat del sector, totes elles preveuen la interoperabilitat (però la majoria remetent a la llei de protecció de dades).

## Protecció de dades personals

- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades).
- Reglament (UE) 2018/1807, del Parlament i del Consell, de 14 de novembre, relatiu a un marc per a la lliure circulació de dades no personals a la Unió Europea.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals. Està regulant un dret fonamental.
- Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desplegament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, en allò que no s'oposi al Reglament general de protecció de dades i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

## 5. Resultat de l'enquesta sobre utilització d'eines tecnològiques

La informació que es presenta a continuació s'ha extret del qüestionari enviat a les 3.000 entitats que conformen la Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya. D'aquestes aproximadament 570 entitats gestionen un servei de la Cartera de serveis socials. **El total d'entitats que han respost el formulari són 58, de les quals 34 gestionen un servei de la Cartera de serveis socials** i 24 no. La mostra no és representativa, però analitzarem les respostes obtingudes i les tractarem com un **mostreig limitat** per ajudar a reforçar alguna de les hipòtesis que s'han anat plantejant durant l'anàlisi. Per portar a terme l'anàlisi del mostreig, només ens fixarem en les 34 entitats que gestionen un servei de la Cartera de serveis socials.

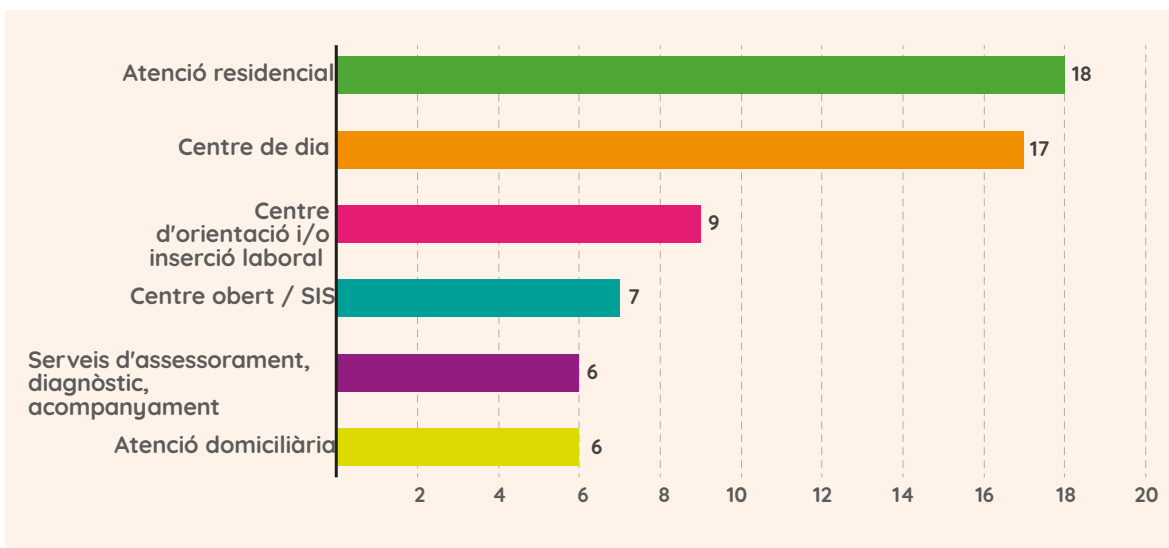
<b>58</b> organitzacions han respost el qüestionari	<b>34</b> organitzacions son proveïdores de serveis de la cartera de serveis socials
<b>182</b> serveis gestionats	<b>12.208</b> persones ateses / plaçes gestionades

Pel que fa a la tipologia de serveis que gestionen, en el qüestionari es podien seleccionar els principals serveis que es preveuen en la Cartera de serveis socials, que són:

- ) **Centre de dia:** inclou tots els serveis que impliquen que la persona estigui atesa en un equipament durant unes hores de manera periòdica.
- ) **Atenció residencial:** preveu totes les diversitats de serveis i inclou l'allotjament de la persona atesa.
- ) **Centre obert / Servei d'intervenció socioeducativa (SIS):** serveis destinats a la infància i l'adolescència (0-16 anys), d'acompanyament i suport, amb activitats adequades en cada franja d'edat, partint d'una atenció integral a les famílies.
- ) **Centre d'orientació o inserció laboral** 31 |

- **Serveis d'assessorament, diagnòstic i acompanyament (SADA):** inclou tots els serveis de tractament i d'atenció de caràcter ambulatori.
- **Atenció domiciliària**
- **Altres:** apartat pels serveis que no s'identifiquen amb les altres categories.

### Gràfic 1. Tipologia de serveis de la Cartera



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes al qüestionari

Amb un total de 63 serveis gestionats, cada una de les organitzacions pot gestionar més d'un servei de diferents característiques. Són majoritaris l'atenció residencial (18 serveis gestionats) i els centres de dia (17 serveis gestionats).

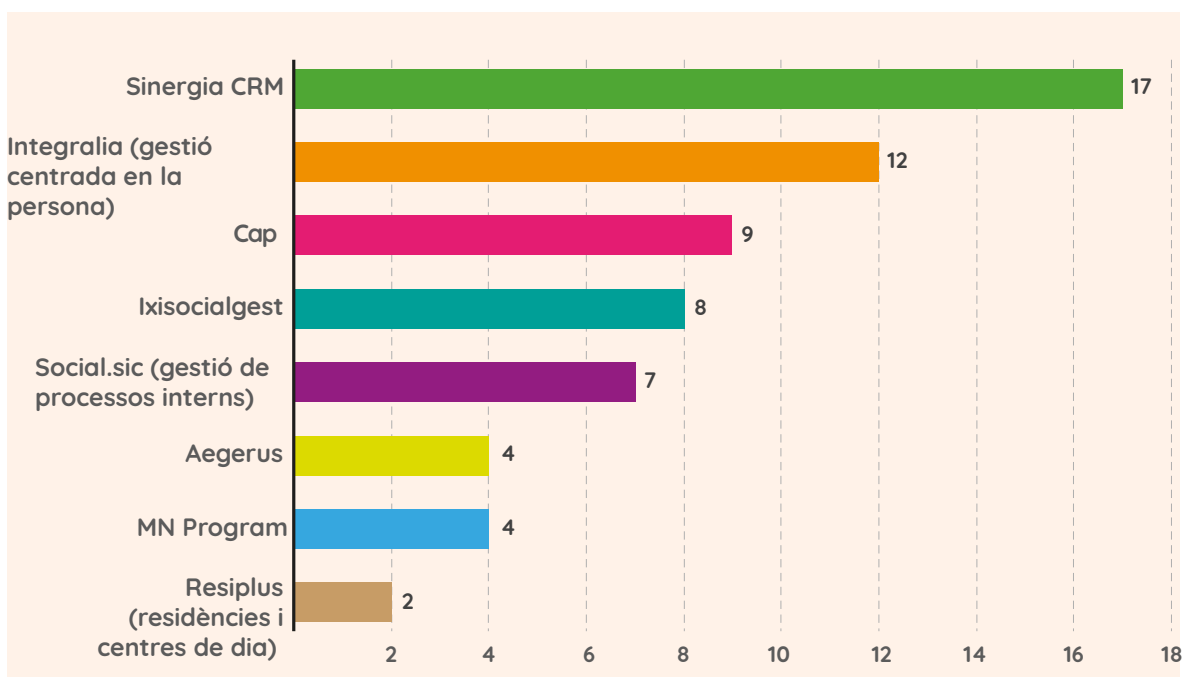
Pel que fa a les **eines tecnològiques específiques** emprades per al desenvolupament diari i la gestió del servei, en el qüestionari s'oferien les opcions següents, de les quals es podia seleccionar més d'una resposta:

- **Aegerus:** per a la gestió de residències, centres sociosanitaris i centres de dia.
- **Entigest:** per a l'atenció i els serveis a persones amb discapacitat intel·lectual o del desenvolupament.
- **Integralia:** gestió centrada en la persona.
- **Ixisocialgest:** gestió general i seguiment de les persones ateses.
- **Ontimize (+) Integra:** per a l'atenció a persones amb discapacitat.
- **Resiplus:** per a residències i centres de dia.



- **MN Program**: per a la gestió documental, l'agenda, la facturació i la comptabilitat.
- **Sinergia CRM**: una eina adaptable a diferents necessitats de gestió.
- **Social.sic**: per a la gestió de processos interns
- **Cap**

## Gràfic 2. Eines tecnològiques emprades



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes al qüestionari

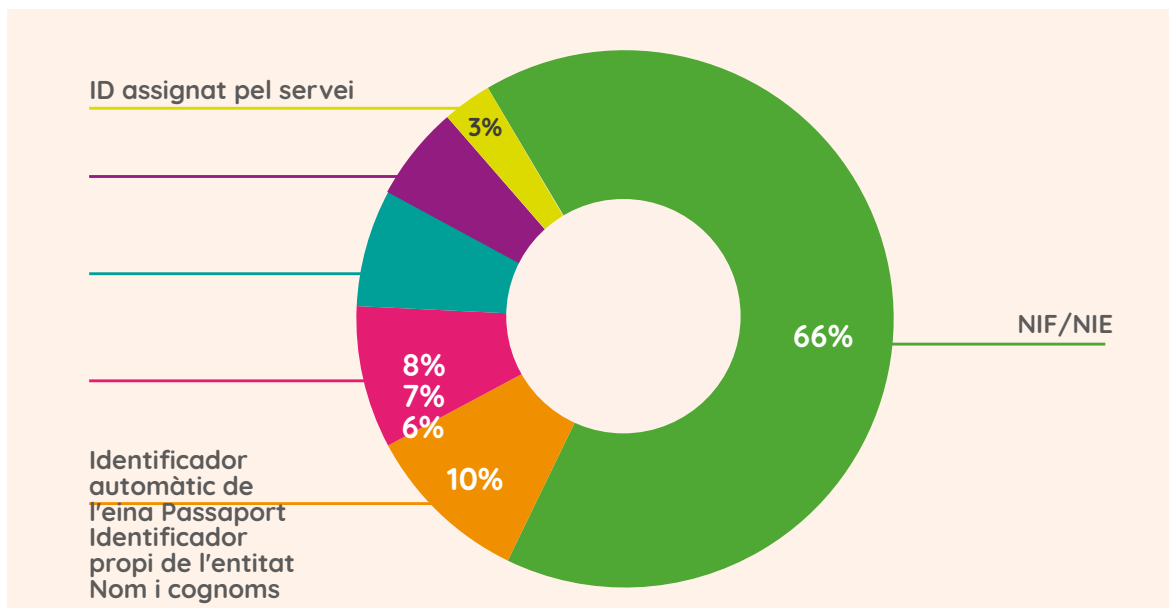
Convé destacar l'eina **Sinergia CRM** (17 organitzacions en fan ús), però també evidenciar la disparitat d'eines tecnològiques utilitzades per les organitzacions, fet que pot esdevenir una problemàtica important a l'hora de dissenyar un sistema d'interoperabilitat de dades, tot i que tecnològicament pugui ser un obstacle resoluble.

En cas que les organitzacions no utilitzessin cap eina tecnològica de les que s'han esmentat anteriorment, se'ls preguntava quines eines feien servir per generar una miscel·lània en què es preveuen les eines de gestió següents, endreçades de major utilització a menor:

- Programari propi
- Microsoft Office
- Higea Psique
- GDR
- Jira
- Confluence
- Google Workspace
- Eines gratuïtes d'internet
- ERP Mgest
- GCS (gestor de clubs socials)
- Salus
- EMIX
- GICAR
- SINI@
- SAGE
- JANO
- GESAD

Un dels únics punts en què detectem una homogeneïtzació més elevada és l'identificador que es fa servir per atendre les persones, cosa que pot afavorir tenir un ID compartit, ja que el 66 % dels identificadors coincideixen (NIF o NIE). No podem obviar, però, que hi ha un col·lectiu de persones ateses que no tenen cap identificador oficial com ara NIF o NIE o passaport; per tant, s'haurà de crear un identificador que pugui aglutinar totes les persones.

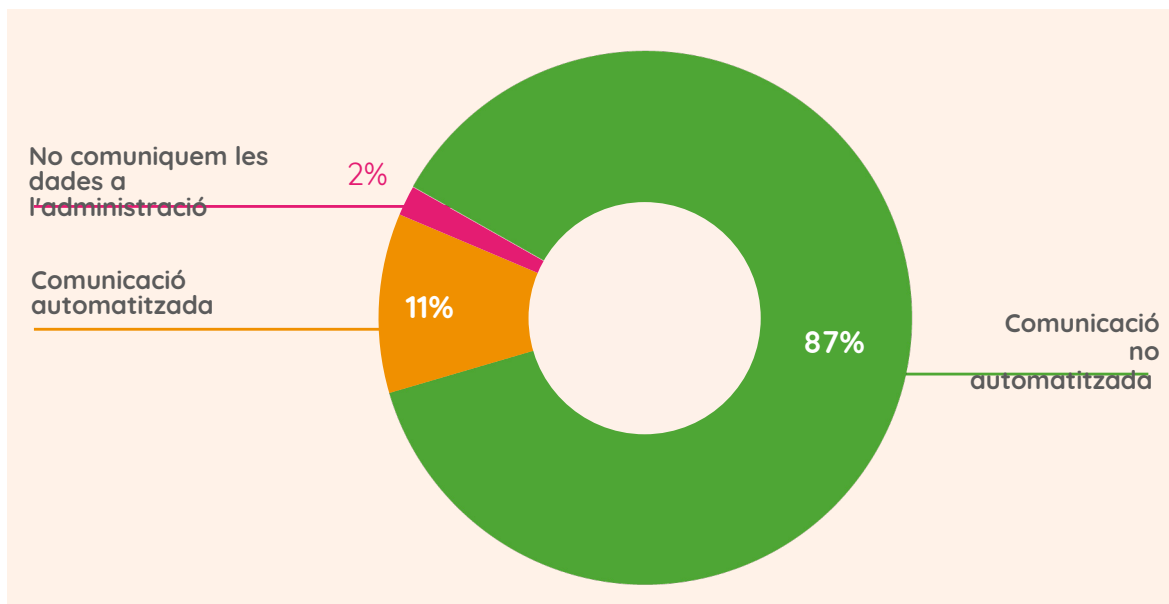
### Gràfic 3. Identificador emprat per atendre la persona



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes al qüestionari

Un dels punts més preocupants identificats en aquest mostreig és la comunicació de les dades amb l'administració.

### Gràfic 4. Sistemes de comunicació amb les administracions



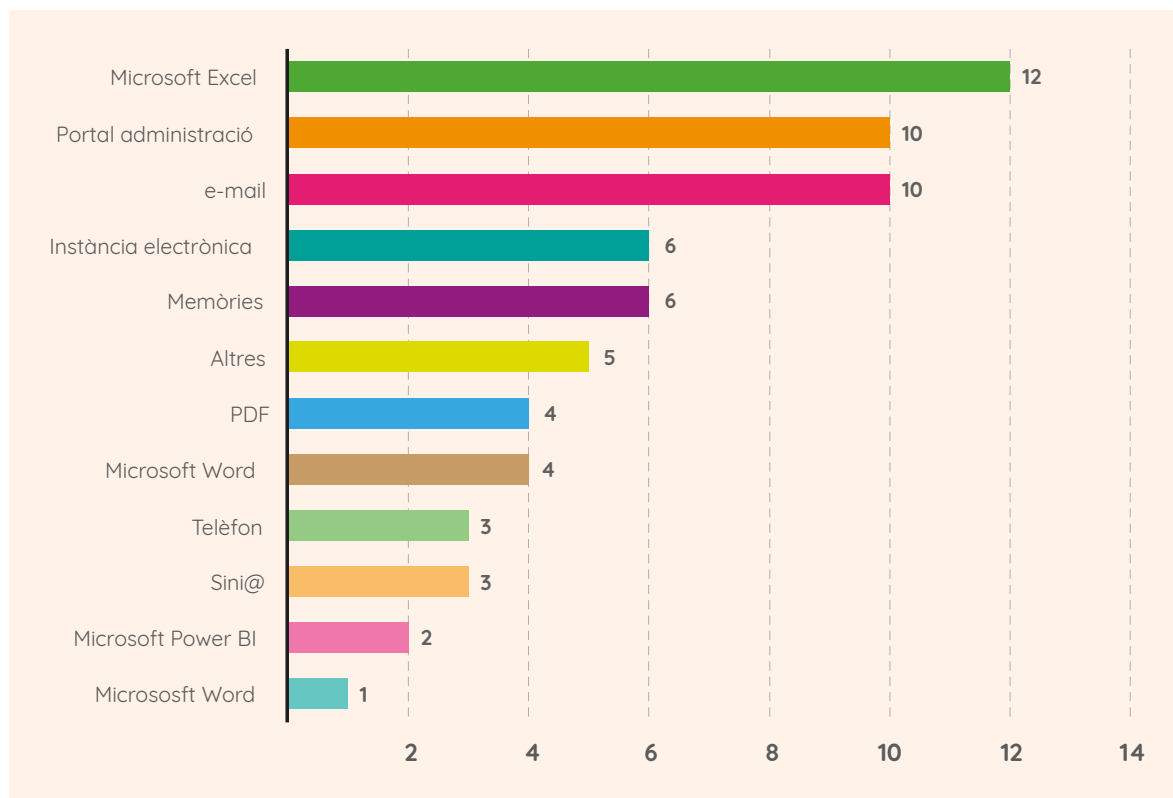
Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes al qüestionari

**El 87 %** de les organitzacions que han contestat el formulari **no utilitzen sistemes de comunicació automatitzada** amb l'administració en la gestió dels serveis.

Només un 11 % utilitzen sistemes automatitzats, a través de portals de l'administració o Webservice.

Si en el qüestionari les organitzacions marcaven que no tenien una comunicació automatitzada preguntàvem com comunicaven les dades a l'administració, cosa que ens va donar una miscel·lània d'opcions:

### Gràfic 5. Sistemes de comunicació no automatitzada



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes al qüestionari

En aquest cas destaca el registre de dades per Excel, cosa que tecnològicament podria afavorir l'automatització. Pel que fa a les altres opcions, són un tipus de comunicacions poc automatitzables; caldria fer una anàlisi més profunda per conèixer les característiques específiques de cada una d'elles.

Aquesta miscel·lània d'opcions genera una alerta pel que fa a la **seguretat i la protecció de les dades de les persones ateses**, ja que es fan servir sistemes que pot ser que no estiguin alineats amb el marc normatiu en matèria de protecció de dades (s'hauria de saber si les dades estan anonimitzades a no a l'hora de fer-ne la tramesa per correu electrònic, excels, words...).

Un altre element qualitatiu del qüestionari era la possibilitat de fer arribar necessitats i opcions de millora.

- **Millor programari i usabilitat:** es considera que els programes de l'administració estan obsolets i que no són compatibles amb les solucions tecnològiques que les organitzacions utilitzen, fet que provoca duplicitats i que tot el procés sigui molt manual.
- **Integració amb plataformes de la Generalitat:** una demanda repetida és la necessitat d'integrar els diversos sistemes per facilitar la gestió del servei.
- **Personalització i adaptabilitat:** es demanen eines tecnològiques compartides que es puguin personalitzar segons les necessitats específiques de cada servei per no convertir el criteri d'operativitat en l'única solució per a tots els serveis.
- **Suport en la gestió integral dels casos:** creació de mòduls que permetin fer un seguiment més exhaustiu i detallat de les persones ateses, amb dades de salut, serveis, intervencions socials i ocupacionals centralitzades en un sol visor, i que la compartició de dades sigui bidireccional entre entitats proveïdores de serveis i administracions.
- **Formació i suport continuat:** proporcionar formació continuada i suport tècnic a les entitats per garantir l'ús òptim de les eines.
- **Seguretat i privacitat de les dades:** les administracions haurien de garantir un nivell alt de seguretat en el tractament de les dades personals, complint amb la normativa GDPR i establint protocols clars de gestió de dades.
- **Finançament adequat:** les administracions haurien de garantir els recursos necessaris per implementar i mantenir les eines tecnològiques (formació del personal, gestió diària, suport tècnic i adaptació constant a les necessitats de cada servei).
- **Participació:** les entitats proveïdores de serveis haurien de poder participar des de l'inici en el disseny d'un nou sistema o d'una nova eina tecnològica per aportar l'experiència del dia a dia en la gestió.

## 6. Conclusions

El desenvolupament de l'eina xSocial ha posat de manifest diversos aspectes clau per al futur de la interoperabilitat de dades i la millora de la prestació de serveis per part del Tercer Sector Social i l'administració pública. Aquests aspectes es poden organitzar en diversos blocs per sintetitzar els reptes identificats:

En primer lloc, s'ha destacat la necessitat d'un **compromís de correspon-sabilitat entre l'administració pública i les entitats del Tercer Sector Social**. Aquesta col·laboració és essencial per garantir la coherència entre els recursos i les necessitats del territori, així com per assegurar una acció conjunta en la prestació de serveis a les persones. La corresponsabilitat implica compartir no només objectius, sinó també mecanismes de seguiment i avaluació que permetin avançar de manera coordinada.

En termes de l'impacte en la **sostenibilitat del sistema**, tant econòmica com operativa, es remarca que l'optimització de recursos i l'eficiència han de ser punts centrals de qualsevol estratègia. L'eina xSocial permetria reduir duplicitats i millorar la gestió de dades, fent possible una millor assignació de recursos i, alhora, mantenint l'enfocament en l'atenció de qualitat a les persones.

La **transformació digital del Tercer Sector Social** emergeix com un desafiament important però també com una oportunitat. Aquest procés requereix un acompanyament i suport actius per part de l'administració, no només en termes tecnològics sinó també formatius i culturals. És fonamental garantir que les entitats comptin amb les eines i capacitats necessàries per adaptar-se a aquest canvi, sempre mantenint la seva essència d'atenció personalitzada i de proximitat.

Un aspecte clau és **mantenir la persona atesa en el centre del sistema**. Això significa adaptar els serveis a les necessitats canviants de la ciutadania, assegurar l'accessibilitat i millorar la qualitat del servei. Aquest principi guia tot el projecte i garanteix que qualsevol innovació o canvi estructural tingui com a objectiu últim millorar la vida de les persones.

La **generació d'un marc normatiu compartit i possibilitador** és un altre pilar fonamental per al bon funcionament del sistema. Aquest marc ha de reflectir la diversitat de les entitats participants i garantir la seva participació activa en el disseny de polítiques i protocols.

Començar amb **proves pilot basades en casos d'ús concrets** es presenta

com una estratègia viable per implementar el projecte de manera gradual i controlada. Aquestes proves permeten detectar possibles obstacles i ajustar els procediments abans d'una implementació a gran escala.

Es posa de manifest la importància d'un **sistema integrador que connecti administracions de diferents nivells**, des de la Generalitat fins als ens locals. Aquesta coordinació és clau per assegurar la coherència en les polítiques i la seva aplicació efectiva en el territori.

La millora de la qualitat del servei, juntament amb l'optimització de recursos, és una prioritat transversal que garanteix un sistema més eficient i adaptat a les necessitats reals de la ciutadania. L'eina xSocial ofereix una oportunitat única per avançar cap a un model més innovador, integrador i centrat en les persones.

## 7. Participació als grups de discussió i conversatoris

1 professional amb càrrec de responsabilitat vinculada a la Direcció General de Serveis Socials, DSI

1 professional amb càrrec de responsabilitat vinculada a la Direcció General de Serveis Socials, DSI

1 professional amb càrrec de responsabilitat a la Fundació TIC Salut i Social

1 professional amb càrrec de responsabilitat a la Fundació TIC Salut i Social

1 professional amb un ex-càrrec de responsabilitat dins l'Administració Pública catalana i membre del consell assessor de m4Social

1 professional amb càrrec de responsabilitat a l'Àrea TIC del Departament de Drets Socials

1 professional amb càrrec de responsabilitat a l'Associació Singergia TIC

1 professional amb càrrec de responsabilitat al projecte m4Social

1 professional amb càrrec de responsabilitat a la Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya

1 membre de la Junta directiva de la Taula d'Entitats del Tercer Sector amb càrrec de responsabilitat institucional a la Federació Salut Mental Catalunya

1 professional vinculada a l'Associació Família

1 professional vinculada a FEDAIA

1 professional vinculada a l'Associació Alba

1 professional vinculada a la Fundació Ajuda i Esperança

1 professional vinculat a AREP

1 professional vinculada a Creu Roja

1 professional vinculada a la Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya

1 professional vinculada a la Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya



## 8. Annexos

### 8.1 Qüestionari



#### Ús i implementació d'eines tecnològiques per a la gestió

##### Per a què serveix aquest qüestionari?

Des de m4Social, hem analitzat el Pla de transformació digital del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya. Malgrat representa diversos passos endavant, hi trobem a faltar una peça clau en el seu puzzle: la presència de les entitats del tercer sector social que gestionen serveis de la cartera de serveis. Així doncs, estem realitzant un mapatge amb l'objectiu de recollir les diferents eines tecnològiques que utilitzen les entitats del Tercer Sector Social en la gestió de l'atenció directa dins de l'àmbit de Serveis Socials.

##### Qui ha d'omplir el qüestionari?

Totes aquelles entitats que gestionen i presten serveis que formen part de la Cartera de Serveis Socials.

##### Com omplir el formulari?

Hi ha una primera secció de preguntes de caire general per identificar l'entitat i els serveis que gestioneu. A continuació hi ha una secció per cada un dels serveis (centres de dia, serveis residencials, centres oberts i/o SIS, centres d'orientació i/o integració, assessorament diagnòstic i acompanyament, atenció domiciliària i altres). Com entitat heu d'identificar el servei o serveis que gestioneu i anar responant les preguntes de cada una de les seccions, totes les preguntes van orientades a compilar les diferents eines tecnològiques que utilitzeu.

##### I si tinc dubtes?

La cooperativa CoopSoc: laboratori d'idees socials, ens està acompanyant en aquest procés i posa a disposició un telèfon i un correu electrònic per resoldre tots els dubtes i/o problemàtiques que puguin sorgir.

[contacte@coopsoclab.com](mailto:contacte@coopsoclab.com)

##### Fins quan puc respondre?

El termini per respondre el qüestionari és fins el pròxim 28 d'octubre de 2024

Moltes gràcies per la vostra col·laboració!

\* Necessària

#### Identificació de l'entitat

1. Nom de l'entitat \*

2. A quina federació pertany l'entitat? \*

Una entitat de base

Una federació d'entitats

## 3. A quina federació d'entitats pertanyeu? \*

- Agrupació d'Entitats Gitanes dels Països Catalans (AGIPCAT)
- Càritas Catalunya
- Comitè Català de Representants de Persones amb Discapacitat (COCARMI)
- Coordinadora Down Catalunya
- Coordinadora de Fundacions d'Habitatge Social de Catalunya (Cohabitac)
- Coordinadora de Comunitats Terapèutiques i Pisos de Reinserció per a Drogodependents
- Creu Roja Catalunya
- Dincat Federació
- Entitats Catalanes d'Acció Social (ECAS)
- Federació Catalana de Bancs dels Aliments
- Federació d'Associacions Culturals i Educatives de Persones Adultes (FACEPA)
- Federació d'Associacions de Familiars d'Alzheimer de Catalunya (FAFAC)
- Federació d'Associacions de Gent Gran de Catalunya (FATEC)
- Federació Catalana de Donants de Sang
- Sectorial d'Iniciativa Social de la Federació de Cooperatives de Treball
- Federació ECOM
- Federació Catalana d'Autisme
- Federació Catalana de Drogodependències (FCD)
- Federació Catalana d'Entitats Contra el Càncer (FECEC)
- Fundació Catalana de l'Espial (Fundesplai)
- Federació Catalana de la Unió Democràtica de Pensionistes
- Federació Catalana de Voluntariat Social
- Federació d'Empreses d'Inserció de Catalunya (FEICAT)
- Federació d'Entitats d'Atenció a l'Envel·liment (FEATE)
- Federació d'Entitats d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (FEDAIA)
- Federación de Entidades Latinoamericanas de Cataluña (FEDELATINA)
- Federació d'Entitats amb Projectes i Pisos Assistits (FEPA)
- Federació de la Paràlisi Cerebral i la Pluridiscapacitat de Catalunya (FERCCAT)
- Federació Plataforma d'entitats LGTBI de Catalunya
- Federació Salut Mental Catalunya

- Fòrum Salut Mental i Addiccions
- Fundació Pere Tarrés
- Minyons Escoltes i Gules de Catalunya
- ONCE Catalunya
- Orde Hospitalari Sant Joan de Déu
- UNICEF Comitè Catalunya
- VORAVIU
- Altres

4. Quin és el vostre àmbit d'actuació? \*

- Persones amb discapacitat
- Infància i/o adolescència
- Salut mental
- Persones grans
- Joves
- Situacions de pobresa i exclusió social
- Persones nouvingudes i minories ètniques
- Dones
- Col·lectiu LGTBI
- Situacions de malaltia
- Drogodependència
- Persones en situació d'atur
- Persones recluses o exrecluses
- Sense atenció directe
- Altres

### Gestió de prestacions vinculades a la cartera de serveis socials

5. Gestioneu algun servei de la cartera de serveis socials? (centre de dia, atenció residencial, centre obert/SIS, centre d'orientació i/o inserció laboral, servei d'assessorament, diagnòstic, acompanyament, atenció domiciliària...) \*

- Sí
- No

6. En cas afirmatiu, quin tipus de serveis gestioneu? \*

- Centre de dia (inclou tots els serveis que impliquen que la persona estigui atesa en un equipament durant unes hores de manera periòdica)
- Atenció residencial (inclou totes les diversitats de serveis que inclouen l'allotjament de la persona)
- Centre obert / SIS
- Centre d'orientació i/o inserció laboral
- Serveis d'assessorament, diagnòstic, acompanyament (inclou tots els serveis de tractament i atenció de caràcter ambulatori)
- Atenció domiciliària
- Altres

8. Quants centres gestioneu? (indiqueu la resposta únicament numèrica) \*

9. Dimensió del Servei: quantes places disposeu? (indiqueu la resposta únicament numèrica) \*

10. A on estan ubicades (territorialment) les places que gestioneu? (indicar els municipis, en cas de servei itinerant àmbit comarcal) \*

11. Disposeu de finançament públic? \*

- Sí
- No

12. Des de quan disposeu de finançament públic? (indicar l'any en format numèric) \*

13. Quina és la forma que adopta el finançament públic \*

- Gestió indirecta (contracte públic)
- Concertació de places
- Subvenció
- Altres

14. Feu servir alguna de les eines específiques que apareixen a continuació en la gestió del vostre servei? \*

- Aegerus (gestió de residències, centres sociosanitaris i centres de dia)
- Entigest (atenció i serveis a persones amb discapacitat intel·lectual o del desenvolupament)
- Integralia (gestió centrada en la persona)
- Ixisocialgest (gestió general i seguiment persones ateses)
- Optimize (+) Integra (atenció a persones amb discapacitat)
- Resiplus (residències i centres de dia)
- MN Program (gestió documental, agenda, facturació i comptabilitat)
- Sinergia CRM (eina adaptable a diferents necessitats de gestió)
- Social.sic (gestió de processos interns)
- Cap

15. En cas que no feu servir una eina específica de les esmentades anteriorment: podeu explicar quines eines feu servir? (Per exemple, software comercial general per ofimàtica adaptat o qualsevol altre solució)

16. L'identificador principal per a les persones ateses en el vostre servei en el vostre sistema de gestió, quin és? \*

- NIF/NIE
- Passaport
- Identificador propi de l'entitat
- Identificador automàtic de l'eina
- Cap
- Altres

17. Com comuniqueu les dades a l'administració, és a dir, quan l'administració us requereix d'informació sobre la vostra gestió, quin és el procediment? \*

- Comunicació automatitzada
- Comunicació no automatitzada
- No comuniquem les dades a l'administració

18. Quin tipus de comunicació automatitzada feu servir? \*

- API
- Webservice
- Altres

19. Si no feu servir una sistema automatitzat de comunicació, com ho feu?

### **Espai per aportar**

En aquest apartat podeu aportar **propostes de millora o detecció de necessitats**

194. Què trobeu a faltar a les eines actuals i seria necessari incorporar?

195. Què demanàrieu a les administracions que tinguessin en compte a l'hora de construir eines compartides?

196. Altres aportacions que vulgueu indicar

197. Us ha quedat algun servei sense poder descriure? indiqueu quin



## 8.2. Guió entrevistes

### Bloc 1. Introducció i objectiu de l'entrevista:

- Explicació breu de l'objectiu del projecte. Després, elaboració d'un mapatge d'eines tecnològiques utilitzades per les entitats que gestionen serveis de la Cartera de serveis socials i com interoperen amb el Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya a l'hora de compartir les dades (tant facilitar les que té la Generalitat com les que tenen les entitats).
- Fer una aproximació a possibles orientacions per treballar en la in-teroperabilitat de dades entre entitats que gestionen els serveis i el Departament de Drets Socials.
- A l'entrevista hi ha dos objectius principals: recollir l'experiència i el bagatge en aquest àmbit de la persona entrevistada i veure conjuntament els reptes, les necessitats, les barreres, les oportunitats i les mancances.
- L'entrevista serà enregistrada i serà tractada confidencialment per l'equip que desenvolupa el projecte.
- La durada prevista és de 30 o 45 minuts aproximadament.

### Bloc 2. Context i coneixement sobre l'àmbit de la persona entrevistada:

- Quin és el seu àmbit de coneixement en el tema que ocupa l'entrevista (la digitalització del tercer sector i la interoperabilitat de les dades?)
- Quina és la seva experiència en l'àmbit de la interoperabilitat de dades entre entitats prestadores de serveis i l'administració pública?

### Bloc 3. Reptes i barreres per a la interoperabilitat de dades

- ) Quina és la seva valoració del nivell actual de la digitalització del tercer sector?
- ) Quina és la seva valoració del nivell d'interoperabilitat entre les eines tecnològiques utilitzades per les entitats i els sistemes del departament de DS o altres administracions?
- ) Quines són les principals barreres tècniques, organitzatives o legals que dificulten una millor interoperabilitat de les dades entre les entitats i el Departament? 49 |

- En quin punt creieu que es troben les entitats respecte a la capacitat per compartir dades de manera segura i eficient amb altres actors?
- Coneixen el pla de transformació digital de DS? Quina valoració en fan, en conjunt? Quin grau d'implementació s'ha aconseguit? Té algunes mancances identificades?

#### **Bloc 4. Necessitats i mancances per assolir la interoperabilitat de les dades**

- Quines són les necessitats tecnològiques i de recursos més urgents que detecteu per millorar la interoperabilitat de les dades?
- Quines mancances actuals trobeu en els sistemes d'informació que impedeixen un traspàs de dades àgil i eficient entre entitats i administracions?
- Quines característiques del sistema de prestació de serveis i de les mateixes entitats/institucions implicades penseu que poden influir més per assolir la interoperabilitat? (llenguatges comuns, dispersió de serveis, etc.)
- Quines innovacions o solucions tecnològiques creieu que podrien ajudar a superar aquestes mancances i assolir una interoperabilitat més efectiva?

#### **Bloc 5. Recomanacions i perspectives de futur**

- Quines accions creieu que haurien de prendre les entitats i DS per avançar cap a una interoperabilitat més consolidada i eficient?
- Com creieu que es podria fomentar una major col·laboració entre les entitats del tercer sector, les administracions públiques i els proveïdors tecnològics?
- Teniu alguna altra recomanació o consideració que creieu rellevant per assolir els objectius de millora en la interoperabilitat de dades en l'àmbit de serveis socials?

### 8.3. Guió sessió del grup focal

#### Material que les persones assistents tenen abans de la sessió:

- Plataforma amb l'explotació de les dades del qüestionari.
- Document amb la proposta d'orientació.

#### Ordre del dia de la sessió:

- 1 h - 12.15 h: presentació de la sessió i del projecte Xsocial.
- 1 h - 12.20 h: separació de les persones.
- 1 h - 12.30 h: preparació i explicació de la dinàmica en el si del grup.
- 1 h - 13.00 h: debat del primer bloc.
- 1 h - 13.30 h: debat del segon bloc.
- 1 h - 14.00 h: debat del tercer bloc.

#### Explicació del document

- Part 1: Les persones dinamitzadores fan una explicació dels principals resultats del qüestionari.

#### Debat del primer bloc: capacitació del sector

- Com creieu que us podria beneficiar una eina que centralitzés l'intercanvi de dades entre les vostres entitats i l'administració?
- Quin tipus de formació o suport (tècnic o digitalització) penseu que necessitaríeu per adaptar-vos a una eina de compartició de dades?
- Us trobeu amb dificultats a l'hora de gestionar dades (personals o de servei) que s'han de compartir amb altres serveis o administracions? Com creieu que una eina d'interoperabilitat us podria ajudar a resoldre-les?

#### Debat del segon bloc: estandardització del llenguatge

- Teniu dificultats a l'hora de compartir informació amb l'administració o amb altres serveis pel llenguatge? Us seria útil que aquesta informació tingués un llenguatge estàndard per a totes?
- Coneixeu la nomenclatura SNOMED? Estaríeu còmodes utilitzant-la?
- Coneixeu alguna experiència d'estandardització de llenguatge en l'àmbit social?

## Debat del tercer bloc: marc normatiu

- Actualment, quines limitacions normatives us dificulten l'intercanvi de dades amb altres serveis o administracions?
- Us sentiu còmodes amb el nivell de seguretat que implicaria la compartició de dades amb un sistema centralitzat?
- Si existís una eina d'interoperabilitat de dades entre vosaltres i la Generalitat, creieu que us ajudaria a optimitzar processos com la gestió de places, el seguiment de casos o la justificació del finançament?

## Matriu utilitzada per la dinamització de la sessió:

### Matriu de treball (grup entitats)

INTEROPERABILITAT DE DADES XSOCIAL

m4Social

Bloc 1: Capacitació del sector

**Reptes**

**Necessitats**

Bloc 2: Estandarització del llenguatge

**Reptes**

**Necessitats**

Bloc 3: Marc normatiu

**Reptes**

**Necessitats**





Taula d'entitats  
del Tercer Sector Social  
de Catalunya

# m4Social

Amb el suport de:



Generalitat de Catalunya  
**Departament  
de la Presidència**