



INFORME FINAL GRUPO DE TRABAJO 4

“Modelos Integrados de Información compartida entre el Tercer Sector y los Servicios Sociales y de Empleo Públicos”

Diciembre de 2020



Índice

1. INTRODUCCIÓN: OBJETIVOS Y LÓGICA DE TRABAJO DEL GRUPO.....	3
1.1. <i>Lógica del grupo de trabajo</i>	4
1.2. <i>Desarrollo del grupo</i>	5
2. SITUACIÓN ACTUAL: EXPERIENCIAS CONCRETAS DE LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS.....	7
2.1. <i>Castilla y León</i>	7
2.2. <i>Castilla La Mancha</i>	7
2.3. <i>Asturias</i>	8
2.4. <i>Comunidad de Madrid</i>	8
2.5. <i>Andalucía</i>	9
2.6. <i>Región de Murcia</i>	9
2.7. <i>Comunidad Valenciana</i>	9
3. ANÁLISIS DE SITUACIÓN REFERIDA A COMPARTIR INFORMACIÓN. ANÁLISIS DAFO.....	10
4. PROPUESTA DE MODELO INTEGRADO DE INFORMACIÓN.....	12
4.1. <i>Objetivos</i>	12
4.2. <i>Características</i>	13
4.3. <i>Mapa de contenidos</i>	14
4.4. <i>Esquema funcional</i>	15
4.5. <i>Protocolo de funcionamiento del modelo</i>	16
4.5.1. <i>Instituciones participantes</i>	16
4.5.2. <i>Perfil de profesionales con acceso</i>	17
4.5.3. <i>Situaciones de acceso a la información compartida</i>	17
4.5.4. <i>Información abierta y restringida</i>	18
4.5.5. <i>Autorizaciones y garantía de confidencialidad</i>	18
4.5.6. <i>Glosarios</i>	19
4.6. <i>Claves para la implantación y el mantenimiento del modelo</i>	19
5. RETOS.....	21



1. INTRODUCCIÓN: OBJETIVOS Y LÓGICA DE TRABAJO DEL GRUPO

El presente informe recoge el contexto, desarrollo y resultados de las cuatro sesiones del Grupo de Trabajo 4 sobre: “Modelos Integrados de Información compartida entre el Tercer Sector y los Servicios Sociales y de Empleo Públicos” (en adelante GT4). El grupo responde a la necesidad de compartir información relativa a la atención y servicios prestados a las personas en situación o riesgo de pobreza y exclusión social por parte tanto de los servicios de empleo y sociales como de las entidades del Tercer Sector, con el fin último de mejorar su atención integral.

Para ello el grupo ha estudiado las posibles vías de intercambio de información sobre personas en situaciones de exclusión social atendidas por entidades del Tercer Sector de Acción Social en colaboración con los servicios sociales y los servicios de empleo públicos, en línea con lo establecido en los [Términos de Referencia del grupo](#) la RIS.

El objetivo último del grupo ha sido diseñar un “Modelo Integrado de Información compartida” para que pueda ser usado como referencia e implementado en diferentes territorios con las adaptaciones que sean necesarias. El grupo ha logrado desarrollar una propuesta de modelo en este sentido, describiendo los objetivos del modelo, sus características más importantes, su mapa de contenidos, esquema funcional, protocolo y claves para su desarrollo y buen funcionamiento.

Este documento presenta este modelo de intercambio de información. Además, el documento describe una serie de experiencias ya realizadas en las Comunidades Autónomas, destacando los principales retos de la cara a compartir información entre servicios de empleo, sociales y tercer sector.

Específicamente, el trabajo del Grupo 4 se planteó los siguientes objetivos específicos, establecidos en sus términos de referencia:

- OE1. Transmitir a las entidades sociales la taxonomía diagnóstica de la intervención tanto por parte de los servicios de empleo, como por parte de los servicios sociales públicos.
- OE2. Identificar las necesidades de información sobre las personas usuarias de los servicios provistos por las entidades del Tercer Sector por parte de los servicios sociales públicos y de los servicios de empleo públicos.
- OE3. Identificar las necesidades de información sobre las personas usuarias de los servicios sociales y de empleo por parte del Tercer Sector.
- OE4. Determinar los protocolos de intervención conjunta e integral de ambos servicios públicos (servicios sociales y empleo) con el Tercer Sector.
- OE5. Estudiar las posibles herramientas o modelos existentes para compartir la información.
- OE6. Analizar los obstáculos a la salvaguarda de la información confidencial de las personas usuarias.



1.1. Participantes

Tabla 1. Listado de participantes en el GT4

Comunidades Autónomas	Servicios Sociales (SS) o Empleo (EMPL)	ONG e Interlocutores Sociales	Otros organismos
Andalucía	SS	Cruz Roja Española	Mº Derechos Sociales y Agenda 2030
Aragón	EMPL y SS	EAPN	DGFI
Asturias	SS	FAEDEI	Mº de trabajo y economía social
Cantabria	EMPL	FEACEM-CERMI	SEPE
Castilla y León	SS	Fundación CEPAIM	UAFSE
Castilla la Mancha	SS	FUNDACIÓN SANTA MARÍA LA REAL	Mº Igualdad-IMIO
Catalunya	SS	FUNDACIÓN SECRETARIADO GITANO	Mº Sanidad
Extremadura	SS	FUNDACIÓN ONCE	Alto Comisionado lucha contra la pobreza infantil
Madrid	SS	CRUZ ROJA	
Murcia	EMPL-SS	Consejo Estatal del Pueblo Gitano	
Navarra	EMPL-SS		
País Vasco	SS	UGT- SS	
La Rioja	SS	CC.OO.	
C. Valenciana	EMPL	CEOE	

1.2. Lógica del grupo de trabajo

En respuesta a estos objetivos el grupo de trabajo ha partido del análisis de la situación actual, a través de una serie de experiencias reales en las Comunidades Autónomas. Esto ha permitido la identificación de retos para alcanzar el objetivo de compartir información entre los tres sistemas. Este análisis se ha realizado siguiendo la metodología DAFO, lo que ha servido para identificar una serie de debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades.

En respuesta a este análisis el grupo ha elaborado una propuesta de modelo de intercambio de información, describiendo sus objetivos, características, mapa de contenidos, esquema funcional, protocolo y las claves para su implantación y mantenimiento. Esta propuesta supone un claro e importante avance para los objetivos del grupo.

La estructura de este documento sigue esta misma lógica.



1.3. Desarrollo del grupo

El trabajo del GT4 se ha estructurado a través de 4 sesiones a lo largo de 2019-2020. El modelo de trabajo que se propuso inicialmente se organizaba en torno a 4 sesiones presenciales. No obstante, dadas las circunstancias relacionadas con la pandemia del COVID-19, las sesiones tercera y cuarta se desarrollaron a distancia. La metodología seguida fue la cumplimentación de formularios durante un periodo de varios días.

Las sesiones han contado con la participación de **representantes de servicios de empleo (SE), servicios sociales (SS), entidades del tercer sector (TS) y de los interlocutores sociales, el Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades, la FEMP y UAFSE**. La participación de agentes diversos, incluyendo representantes regionales de servicios de empleo y sociales y del tercer sector aporta un gran valor añadido al grupo y otorga a su composición coherencia con su naturaleza y objetivos. La **primera sesión** de trabajo¹ sirvió de toma de contacto y planteamiento inicial de la estrategia participativa con el objetivo último de diseñar un Modelo Integrado de Información Compartida entre el Tercer Sector y los servicios sociales y de empleo públicos en el marco de la RIS.

Del trabajo realizado, se extrajo que **existe un consenso claro por apostar por un Modelo Integrado de Información Compartida** como mejor fórmula para optimizar el trabajo que realizan tanto los servicios públicos (sociales y de empleo) como los servicios que presta el Tercer Sector y generar los mejores beneficios para la persona o la familia atendida en situación o riesgo de exclusión. Ya existen experiencias de interés en las CCAA, entre las que destaca la del proyecto PACT en Castilla y León.

Se identificaron **debilidades y amenazas** (sobrecarga de los equipos, insuficiencia de medios, reticencias de partida, necesidad de seguridad técnica y jurídica) así como **fortalezas y oportunidades** (experiencias existentes, conseguir ofrecer un tratamiento conjunto a la persona atendida) a los que atender en el proceso de diseño de un modelo integrado de información compartida.

En la **segunda sesión** de trabajo² se completó la visión acerca del **estado real de las experiencias de intercambio ya existentes** en la mayoría de las CCAA, indicando que son muchas y diversas las iniciativas de las que se puede aprender, pero que aún son bastante incipientes o están en modo de proyectos piloto, por lo que el balance de la situación es que aún queda mucho por hacer, aunque se está en la buena dirección. Al final de este documento se muestran varias de estas experiencias.

Asimismo, se obtuvo un gran consenso acerca del tipo de información que tiene sentido compartir desde cada perfil de entidad y de la que no es relevante o pertinente poner a disposición de otras entidades, por lo que se pudo esbozar un **mapa de contenidos** que alimente el Modelo Integrado de Información, al que habría que incorporar tanto un procedimiento de circulación de la información como una gestión de permisos en función del destino de dicha información.

En la **tercera sesión** de trabajo³ se reflexionó sobre cómo compartir la información. Para ello se concretaron algunos **elementos clave de un posible prototipo o modelo de referencia común para el intercambio de información**, como sus objetivos, características y las claves para su

¹ Los resultados detallados figuran en el Informe de la sesión 1 (accesible desde la web de la RIS, [aquí](#)).

² Los resultados detallados figuran en el Informe de la sesión 2 (accesible desde la web de la RIS, [aquí](#)).

³ Los resultados detallados figuran en el Informe de la sesión 3 (accesible desde la web de la RIS, [aquí](#)).



adecuada implantación y mantenimiento. Además, durante esta sesión se desarrolló una **propuesta de esquema funcional para este sistema**.

La cuarta y última sesión de trabajo del grupo trabajó en **establecer las bases del protocolo de intercambio de información entre las AAPP (servicios de empleo y servicios sociales) y el Tercer Sector**, analizando también los obstáculos a la salvaguarda de la información confidencial de las personas usuarias. Las conclusiones de esta cuarta sesión se encuentran integradas en este informe.

A través de estas cuatro sesiones el grupo ha conseguido una serie de logros en la construcción de un sistema de intercambio de información entre servicios de empleo, servicios sociales y el Tercer Sector. Cada sesión ha permitido avances clave, sobre los que se han asentado los pasos de las sesiones siguientes:

Sesión	Principales Aportaciones
1	Identificación de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del diseño de un Modelo Integrado de Información compartida
2	Mapa de contenidos del Modelo Integrado de Información
3	Elementos clave del Modelo Propuesta de esquema funcional
4	Protocolo de intercambio de información

A continuación se describen estas aportaciones del GT4.



2. SITUACIÓN ACTUAL: EXPERIENCIAS CONCRETAS DE LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS

El GT4 ha estudiado la situación actual en materia de intercambio de información entre servicios sociales, de empleo y tercer sector. Para ello ha identificado experiencias concretas que ya existen en las diferentes Comunidades Autónomas, lo que ha servido para el aprendizaje y el diseño de la propuesta.

Estas prácticas son aún bastante incipientes o están en modo de proyectos piloto. Por lo general las experiencias comparten una serie de elementos comunes, como: la focalización en la población más vulnerable, y en particular en personas receptoras de rentas mínimas; la existencia de un marco de referencia (leyes, convenios, protocolos) que ampara el intercambio de información y de procedimientos; la disponibilidad de la Historia Social Única como herramienta informática de apoyo; y la implicación de las entidades locales.

Las experiencias se describen a continuación.

2.1. Castilla y León

Castilla y León cuenta con una herramienta de intercambio de información básica entre servicios sociales y Tercer Sector (pero no con servicios de empleo) procedente del **proyecto PACT**. Ésta permite compartir datos básicos de la historia social única resumida en un repositorio de datos imprescindibles facilitando la intervención en un contexto de trabajo entre ambos agentes con la persona. La herramienta permite gestionar permisos de acceso donde la persona autoriza al Tercer Sector a manejar su información. El Tercer Sector graba los datos que se vuelcan en dicha historia social. A futuro el objetivo es ir incorporando funcionalidades tales como el seguimiento de la intervención.

Por el momento la herramienta es un módulo independiente del SAUSS, sin interoperabilidad informática (por falta de un lenguaje informático común) y todavía hay que grabar dos veces los datos, pero la meta está en esa dirección.

2.2. Castilla La Mancha

Castilla La Mancha cuenta con una herramienta que incluye información de los 3 agentes. Generalmente hay reuniones entre los servicios de empleo y servicios sociales en las que se decide la información que se va a compartir, que básicamente es el diagnóstico de empleabilidad, el diagnóstico social y las prestaciones de ambos sistemas, los itinerarios que se llevan a cabo tanto con la persona atendida como con la familia. Se ha planteado la compartición de la plataforma TAIS que aloja la Historia Social Única para albergar un sistema de derivación. La experiencia piloto que se está desarrollando en la Oficina de Empleo de Torrijos va incluso más allá en cuanto al tipo de información que se comparte con servicios sociales.

La idea es compartir información donde cada plataforma de uno de los servicios (empleo o servicios sociales) se abre al otro y viceversa. Esta propuesta se llevó inicialmente a la agencia regional de protección de datos que ha vuelto a solicitar más información y se está a la espera de la respuesta definitiva. En todo caso, las leyes autonómicas de empleo y de servicios sociales amparan esta compartición de información.



En los proyectos de inclusión social subvencionados en los que trabaja el Tercer Sector apoyado por servicios sociales siempre se informa del curso de los indicadores de seguimiento y de resultados obligatorios (puesto que la mayoría son proyectos del FSE).

2.3. Asturias

En Asturias existe un Convenio de colaboración entre servicios sociales y de empleo suscrito en marzo de 2017 que promueve el intercambio de información abarcando a la población que recibe el salario social básico. El sistema permite identificar con un código en la aplicación del Servicio público de empleo (el SISPE) a las personas beneficiarias (sólo de titulares por el momento, pero próximamente se ampliará la información a todos los miembros de la unidad familiar en edad de trabajar). El SISPE facilita la información de aquellas personas inscritas en las Oficinas de Empleo de Asturias haciendo seguimiento del tipo de actuaciones de las que se benefician, desde la participación en planes de empleo o en formación para el empleo, etc. y también se puede acceder a la información que demandan los servicios sociales municipales.

El Convenio también tiene definido el proceso de derivación. Se inicia con un diagnóstico social y un diagnóstico de empleabilidad en paralelo y en función de los resultados se deriva a servicios sociales, a servicios de empleo o a ambos. Toda esa información forma parte de la Historia social única electrónica. La aplicación permite identificar visualmente cuál es la situación de esa persona en el sistema.

Mensualmente se intercambian datos entre el SISPE y los servicios sociales municipales, concretamente al servicio de prestaciones del salario social básico, y se retroalimenta el sistema.

Con el Tercer Sector aún no están trabajando, pero al ser proveedores de información tanto del SISPE como de los servicios sociales del Principado no parece que vaya a haber obstáculos, aunque queda por definir el flujo de información en este sentido, incluyendo incluso a las empresas.

2.4. Comunidad de Madrid

La experiencia de la Comunidad de Madrid se inició en 2009 y llegó hasta 2013, implementando una serie de proyectos piloto en Oficinas de Empleo tratando de dar respuesta a la atención de personas con un nivel mínimo de empleabilidad que pudieran derivarse desde los servicios sociales a los de empleo. El primer problema surgió al no llegar a un acuerdo sobre el tipo de personas con las que intervenir (puesto que el criterio del servicio de empleo era mucho más restrictivo). El segundo problema fue de falta de viabilidad financiera para implantar dicha herramienta diagnóstica dentro de la aplicación informática de la Comunidad de Madrid.

Más adelante se retomó el intercambio de información entre los servicios sociales y los de empleo desarrollando proyectos de empleabilidad vinculados a colectivos que cobran la prestación de rentas mínimas de la Comunidad de Madrid. Ahora se está trabajando en un proyecto donde están implicados tanto ambos servicios autonómicos, como los servicios municipales de Atención primaria del Ayuntamiento de Madrid y del Ayuntamiento de Alcobendas, con EAPN-ES y Fundación Tomillo en materia de certificación de la situación de exclusión social para estas personas perceptoras de rentas mínimas.



Se sigue pendiente de retomar el diseño de una herramienta informática interoperable estableciendo unos criterios objetivos para trabajar la inserción laboral de estos colectivos.

2.5. Andalucía

En Andalucía existen dos frentes, uno de colaboración general entre los servicios de Atención Primaria y el Servicio Andaluz de Empleo para rentas mínimas de inserción y otro de intervención a través de itinerarios de inserción sociolaboral en Zonas Desfavorecidas (ERACIS). Ahí participan las administraciones locales, algunos organismos autónomos y el Tercer Sector.

En estos momentos se acaba de licitar el desarrollo de la herramienta informática común para el seguimiento de los itinerarios sociolaborales.

2.6. Región de Murcia

En la Región de Murcia no se cuenta con una herramienta informática pero sí existe un protocolo desde 2017. Este protocolo describe los procedimientos de tramitación de información y de derivación, fijando unos criterios mínimos a partir de un diagnóstico inicial de los servicios sociales de atención primaria para que deriven a programas específicos de itinerarios a las personas con mayores dificultades de inclusión social o bien al servicio de empleo. También intervienen las entidades del Tercer Sector en tanto en cuanto participan en la implementación de programas de mejora de la empleabilidad. Conforme la persona va ganando en autonomía se protocoliza el trasvase de información directa mediante un correo electrónico con claves que identifican su situación.

Es obligatorio que las entidades del Tercer Sector hagan una devolución de la información generada hacia los servicios públicos desde los que la persona ha sido derivada.

2.7. Comunidad Valenciana

En la Comunidad Valenciana se dispone desde junio de 2019 de un “Procedimiento de regulación de los instrumentos de inclusión social y laboral, de la Renta Valenciana de Inclusión (RVI)”. En este documento se define el protocolo de información y derivación a los servicios de empleo, se establecen criterios e indicadores básicos necesarios para efectuar el diagnóstico social y la elaboración del programa personalizado de inclusión. Todos los servicios de empleo disponen de una cuenta de correo electrónico exclusiva para la coordinación con los servicios sociales de Atención Primaria de su área de influencia, así como de una persona de referencia a través de la cual se canalizan las derivaciones.

Generalmente, la persona entra por servicios sociales y cuando se diagnostica su empleabilidad se le deriva a los servicios de empleo y se envía por correo electrónico un documento con información básica suficiente para diseñar un itinerario de inserción laboral. Finalizado el itinerario, la persona vuelve a ser derivada a los servicios sociales y se remite por correo electrónico un nuevo modelo de informe. También se contempla la posibilidad de derivar desde servicios sociales a los servicios municipales de empleo y a las entidades de acción social y del Tercer Sector que gestionan itinerarios sociolaborales financiados a través de subvenciones.



3. ANÁLISIS DE SITUACIÓN REFERIDA A COMPARTIR INFORMACIÓN. ANÁLISIS DAFO

El grupo considera que es plenamente pertinente establecer mecanismos para compartir información entre servicios sociales, servicios de empleo y tercer sector. Este objetivo parte de una **serie de fortalezas y ofrece una serie de oportunidades**.

La principal fortaleza de partida es que existe una predisposición y una visión compartida sobre la necesidad de compartir información para poder implementar un enfoque verdaderamente integral. Este enfoque permitiría diseñar e implementar intervenciones y procedimientos compartidos y uniformes y con ello mejorar la calidad de la atención a las personas, además de permitir operar a los profesionales con mayor conocimiento y seguridad. Todo ello brinda la oportunidad de mejorar la eficiencia del sistema. Esto hace que compartir información sea visto como una tarea capaz de rentabilizar los esfuerzos que supone.

Por ello ya los participantes de la RIS están haciendo ya esfuerzos para homogeneizar la terminología, conceptos y lenguaje entre diferentes instituciones. Otra fortaleza clave es que estas instituciones cuentan en la actualidad con información relevante para compartir, como la mostrada en el mapa de contenidos desarrollado en el propio GT4 (ver más adelante).

Tabla 2. Fortalezas y oportunidades del diseño de un Modelo Integrado de Información compartida

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">- Existe una predisposición por parte de los sistemas a comunicarse.- Se comparte la necesidad de un enfoque integral y sistémico.- Se ha avanzado mucho en el Grupo de Trabajo 1 de la RIS⁴ acerca de la información que pueden compartir los servicios de empleo y los servicios sociales.- Las entidades del Tercer Sector ya intervienen con un enfoque integral tanto desde la perspectiva de servicios sociales como de empleo.- Se está abierto a comunicarse con otros sistemas como los de empleo, sanidad, etc.- Ya se están haciendo esfuerzos para homogeneizar la terminología, conceptos y lenguaje.- Existe información de interés para todos los agentes.	<ul style="list-style-type: none">- Conseguir diseñar e implementar intervenciones y procedimientos compartidos y uniformes.- Ser capaces de dar un tratamiento conjunto que genera eficiencia de los recursos y por ende es beneficioso para la persona atendida.- Empoderar a las y los profesionales les permite atender a las personas con mayor seguridad en las tareas.- Ser capaces de contar con un lenguaje común, homogeneizando también los conceptos- Se puede obtener una rentabilidad de la inversión.- Obtener procedimientos compartidos y uniformes.

Sin embargo, establecer mecanismos para compartir información entre estas entidades requiere también **superar una serie de debilidades**, a la vez que supone **enfrentarse a algunas amenazas**.

A pesar de que la información relevante para ser compartida existe, en realidad está dispersa entre **diferentes herramientas con múltiples aplicaciones** (SIUSS, Renta básica, etc.), lo que dificulta la

⁴ Se puede consultar el trabajo del Grupo de Trabajo 1 sobre sistemas de información de los servicios de empleo y los servicios sociales en <http://redinclusion-social.es/actividades-y-novedades/grupotrabajo1/>



comunicación entre sistemas y entre actores. Por otra parte, aunque, como se comentaba anteriormente, hay una predisposición para compartir información, también existen **barreras organizativas** y una **resistencia al cambio cultural** entre los tres tipos de organización.

Además, en estas organizaciones también hay una **carencia de recursos financieros y humanos**, lo que supone una barrera para implementar un nuevo sistema, al tiempo que genera una amenaza de sobrecarga de trabajo en equipos a menudo ya saturados, como los servicios sociales de atención primaria. A pesar de las potenciales ganancias de eficiencia de compartir información es importante tener en cuenta los costes de implantación de un nuevo sistema en el corto y medio plazo y en qué medida las organizaciones están preparadas para asumirlos en la actualidad.

Como se mencionó anteriormente, se están dando importantes pasos para alcanzar un lenguaje e común entre las tres organizaciones. Sin embargo, también existe el riesgo de que esto no se haga de manera adecuada, asumiendo como idénticos conceptos que en la práctica son entendidos de manera diferente por las distintas organizaciones. Por otra parte, existen diferentes formas de obtener información según el sector (diferentes sistemas de recogida de información), lo que afecta a la **homogeneidad de los datos**. Esto puede reducir la calidad y/o fiabilidad de los datos que se compartan en el futuro, llevando a la confusión de profesionales y personas.

Por último, existe una cierta preocupación de que la integración de las entidades del tercer sector en el modelo integrado de información compartida pudiera derivar en una externalización de la atención a las entidades del tercer sector, convirtiéndolas en la puerta de entrada al sistema para las personas vulnerables.

Tabla 3. Debilidades y amenazas del diseño de un Modelo Integrado de Información compartida

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">- Multiplicidad de sistemas. Existen diferentes herramientas con múltiples aplicaciones, lo que genera una dispersión de la información.- Falta de recursos financieros y humanos para cubrir las exigencias de un nuevo sistema de información común, en un contexto de saturación de tareas.- Barreras organizativas para compartir la información, como la resistencia al cambio cultural o la ausencia de un lenguaje común.- La Ley de Protección de Datos	<ul style="list-style-type: none">- Riesgo de saturación debido a la sobrecarga actual de los equipos.- Riesgo de definir de forma no adecuada la información básica a compartir y sus características.- Compartir información de características heterogéneas, afectando a la calidad y/o fiabilidad de los datos a compartir.- Menor importancia de los servicios sociales públicos en el futuro, al dejar de ser la puerta de entrada de las personas vulnerables al sistema de atención.

En respuesta a este análisis, el grupo ha desarrollado una propuesta de modelo integrado de información que aproveche las fortalezas y oportunidades identificadas al tiempo que responda ante las debilidades y amenazas detectadas. Este modelo se basa en un mapa de contenidos (qué información compartir) y sigue unos principios o elementos clave (cómo compartirla), que se materializan en una propuesta de esquema funcional. La dinámica de funcionamiento de esta propuesta se describe en el protocolo de funcionamiento.



4. PROPUESTA DE MODELO INTEGRADO DE INFORMACIÓN

El grupo definió una serie de elementos clave para el buen funcionamiento del sistema de información compartida. Estos elementos responden a las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas identificadas y se centran en los objetivos del modelo, sus características, el mapa de contenidos, el esquema funcional y un esbozo de protocolo de funcionamiento.

4.1. Objetivos

El primer elemento consiste en que el modelo o sistema de intercambio de información debe responder a unos **objetivos** definidos con claridad y compartidos por todos sus participantes. Estos objetivos están alineados con los propios de los agentes que comparten información y son coherentes entre ellos:

- Mejorar la atención a las personas usuarias.
- Mejorar la gestión de la intervención colaborativa mediante la coordinación entre agentes.
- Mejorar la eficiencia de la intervención.
- Garantizar la seguridad y la privacidad de los datos.

En mayor detalle, el grupo definió una serie de **objetivos generales de proceso**:

- Operativizar procesos de intercambio de información entre profesionales, ahorrando esfuerzos.
- Mejorar la calidad de la información que se comparte.
- Agilizar la comunicación y el acceso a la información de forma actualizada, como por el caso de los recursos disponibles, mejorando la derivación de usuarios.
- Favorecer la toma de decisiones sobre las opciones de intervención más adecuadas.
- Ayudar a planificar mejor los recursos y servicios necesarios para la atención.
- Contribuir a realizar evaluaciones más objetivas.

Otros **objetivos específicos** serían:

- Ayudar a detectar mejor las necesidades del colectivo de atención.
- Obtener una visión integral de la persona usuaria y de su entorno familiar y social, lo que implica un acceso centralizado a toda la información y documentación más relevante para la intervención.
- Disponer de un mapa de recursos.
- Aportar datos útiles y unificados que permitan la evaluación y planificación de actuaciones.
- Enfocar a cada servicio en su especialización.
- Compartir información sobre casos derivados.
- Facilitar la realización de diagnósticos y la elaboración de itinerarios personalizados.
- Facilitar la gestión en la ejecución de programas, justificación de convenios y subvenciones.
- Supervisar mejor la actuación de las organizaciones subvencionadas.

Estos objetivos derivan en una serie de características del modelo.



4.2. Características

El grupo definió las características necesarias para que el modelo sea capaz de responder a sus objetivos, aprovechar las fortalezas y oportunidades y superar las amenazas y debilidades identificadas. Estas características se definen a continuación:

- **Utilidad, agilidad y sencillez de uso.**
 - El modelo debe ofrecer **información relevante y útil** para los profesionales (ver mapa de información).
 - También debe incluir **funcionalidades**, como:
 - Generación de informes.
 - Acceso específico a los itinerarios.
 - Acceso a los perfiles de las personas usuarias y sus acciones.
 - Alertas y avisos.
 - Histórico de movimientos.
 - Recursos de ayuda para profesionales, como el diccionario de términos.
 - Directorio de Entidades/ Servicios y de Profesionales por servicios o entidades (datos de contacto/cargo/funciones).
 - Mensajería instantánea entre técnicos de las distintas organizaciones.
 - Evaluación de la satisfacción de la persona usuaria y del/ de la profesional.
 - Estadísticas, incluyendo indicadores de resultado y de impacto, que permitan la evaluación de profesionales y estudiar la evolución de las personas atendidas.
- **Fiabilidad y seguridad.** Para ello el modelo deberá configurar adecuadamente el acceso a la información, cumpliendo con los principios generales de confidencialidad, integridad, disponibilidad y proporcionalidad, garantizando la seguridad jurídica que legitime el intercambio de información. Para ello deberá:
 - Consignar la autorización o consentimiento informado de las personas beneficiarias.
 - Permitir diferentes niveles de acceso a los profesionales, coherentes con la necesidad que motiva el intercambio de datos.
 - Controlar y autorizar los permisos de acceso conforme a protocolos.
 - Permitir la trazabilidad para detectar accesos injustificados.
 - Asignar responsabilidades tanto directivas como profesionales en relación al uso inadecuado de la herramienta.
- **Basado en un lenguaje común** entendible por todos los perfiles de entidades que van a compartir la información. Además deberá estar acompañada de una definición para interpretar correctamente el sentido de los conceptos empleados.
- Debe ser **interoperable** con otros sistemas de información.
- **Con un diseño flexible que la permita adaptarse con facilidad a los cambios legales y organizacionales.**
- **Partir del liderazgo de los servicios públicos**, quienes se encargan de iniciar y hacer seguimiento de los expedientes independientemente de que la gestión se realice por cualquiera de los agentes de la red.



4.3. Mapa de contenidos

Hubo gran coincidencia en el grupo acerca del tipo de información que tiene sentido compartir desde cada perfil de entidad y acerca de la que no es relevante o pertinente poner a disposición de otras entidades, por lo que se pudo esbozar un mapa de contenidos que alimente el Modelo Integrado de Información.

Los tres sistemas comparten un objetivo y una lógica común: transformar la situación de las personas usando los recursos a su alcance. En consecuencia, los contenidos a compartir giran en torno a cuatro bloques de información:

- Descripción de la situación de la persona (diagnósticos, situación administrativa, etc.)
- Acciones planeadas y realizadas
- Prestaciones recibidas
- Recursos disponibles

Estos bloques de información se desarrollan a continuación.

Tabla 4. Mapa de contenidos para el Modelo Integrado de Información

Tipo de Información Agente	Tercer Sector	Servicios Sociales	Servicios de Empleo
Descripción de la situación de la persona	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico de empleabilidad. • Diagnóstico de exclusión social. • Detección de situaciones de pobreza infantil. • Otros aspectos fuera del ámbito del empleo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Situación personal y familiar (datos no sensibles) • Situación administrativa • Situación de exclusión social • Factores emocionales y motivacionales • Competencias y capacidades para el empleo 	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico de empleabilidad y de competencias profesionales • Situación y evolución de la demanda de empleo. • Vida laboral
Acciones planeadas y realizadas + Acciones potenciales (recursos disponibles)	<ul style="list-style-type: none"> • Itinerarios y acciones proporcionadas • Otros servicios de apoyo • Intermediación con empresas 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios provistos por los servicios sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Itinerario de actuaciones (orientación, formación, etc.). • Actuaciones que se pueden proveer (recursos).
Prestaciones recibidas		Prestaciones no estatales	Prestaciones económicas por desempleo



4.4. Esquema funcional

En la práctica, el sistema descrito podría ir dirigido a **facilitar un marco para la interoperabilidad** entre aquellos agentes con competencias en la intervención, que posibilite la atención integral y centrada en la persona. Para ello, debería, por una parte, acordar estándares de conjuntos de datos mínimos para la interoperabilidad, a partir de los cuales intercambiar dos conjuntos de datos: la información procedente de la atención prestada por cada recurso proveedor integrada en la historia social única (HSU); y las consultas de datos extractados de la HSU por los profesionales, cuando sea útil para tomar decisiones y orientar a la persona, para así favorecer el desarrollo colaborativo entre agentes. Por otra parte, debería acordar y regular estos dos conjuntos de datos (informe de intervención social e historia social resumida), y sus terminologías correspondientes, para poder definir estadísticas en base a registros administrativos anonimizados para poder recopilar datos homogéneos con fines estadísticos.

Sobre esta base, de forma complementaria, el sistema descrito podría consistir en una herramienta concreta, que sigue un esquema funcional. La esencia de la herramienta podría ser una **Base de Datos Compartida (BBDD)**, que descansa en una plataforma web con permisos de acceso (solución SAP o similar).

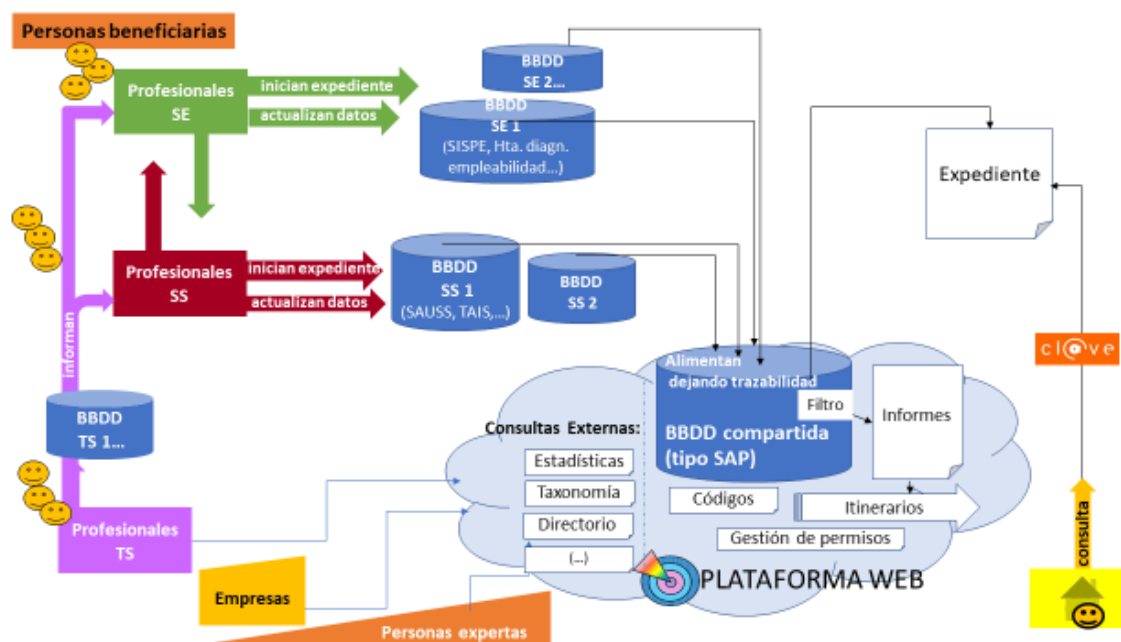
La información de esta BBDD procedería de las bases de datos en funcionamiento en cada CCAA, separadas pero interconectadas por la BBDD compartida, de forma que pueda contener los datos autorizados procedentes de cada organismo.

Esta integración se actualizaría automáticamente, es decir, conforme cada organismo carga nueva información en su propia aplicación ésta se actualiza en la BBDD compartida. Gracias a esta integración automática se evitaría el coste de migración y aprendizaje de una nueva herramienta por parte de los profesionales, quienes podrían seguir utilizando las herramientas de información a las que están acostumbrados. No obstante también se permitiría cargar información directamente en la propia BBDD compartida. Por tanto la nueva BBDD tendría dos formas de acceso: carga/edición de información y consulta.

Además, opcionalmente la herramienta podría ir más allá del intercambio de información e incluir canales de comunicación entre los profesionales implicados, lo que facilitaría el trabajo en red.



Gráfico 1. PROPUESTA DE ESQUEMA FUNCIONAL DE LA HERRAMIENTA DE COMPARTICIÓN DE LA INFORMACIÓN RESULTANTE DEL GT4:



La BBDD compartida también permitiría la consulta de información por parte de las personas beneficiarias acerca de su información mediante el sistema cl@ve dentro de la carpeta ciudadana. También el acceso abierto a datos estadísticos, con el fin de facilitar la evaluación de la propia herramienta, su impacto en la mejora de las condiciones de empleabilidad de los colectivos en riesgo de exclusión social y evaluaciones e investigaciones sobre el sistema de protección social.

Más allá de este diseño, existen elementos por consensuar. El primero es si la BBDD compartida contendría datos personales de personas atendidas y procesos de intervención. Además, se considera acertado que quien abra los expedientes sean los servicios públicos (servicios sociales o de empleo), independientemente de la vía de entrada al sistema (servicios sociales, ocupacionales o TS). Sin embargo, se sugiere también que dado que el TS desarrolla un porcentaje importante de los itinerarios de inserción sociolaboral sería adecuado que pudiera actualizar datos relacionados con el itinerario, para que se disponga de la información en tiempo real. También se sugiere que las empresas prestadoras de servicios deberían poder introducir información. Esto permitiría respuestas más integrales y evitaría la duplicidad de recursos.

4.5. Protocolo de funcionamiento del modelo

El modelo de intercambio de información necesita de un protocolo para su uso. La sesión 4 del GT sirvió para avanzar en la definición de los elementos clave que un protocolo de esta naturaleza debe incluir, que se describe a continuación.

4.5.1. Instituciones participantes

Este protocolo debe ser adoptado por las organizaciones que participen en el sistema de intercambio de información: los **servicios sociales, los servicios de empleo y entidades del tercer sector.**



Además, desde un punto de vista amplio y funcional, el protocolo también puede incluir a entidades colaboradoras con los servicios de empleo, como los centros de formación y las entidades de orientación profesional.

4.5.2. Perfil de profesionales con acceso

El protocolo debe también determinar qué perfiles profesionales dentro de cada servicio tienen acceso a la información de otros servicios. En este sentido existen principalmente tres planteamientos:

- **Planteamiento abierto:** La mayoría o todos los perfiles profesionales de las organizaciones tienen acceso al sistema de información.
- **Planteamiento restringido:** Únicamente ciertos perfiles profesionales, principalmente los profesionales con contacto directo con la persona beneficiaria y los profesionales responsables tienen acceso.
- **Planteamiento mixto:** Los permisos de cada perfil profesional para acceder a la información varían en función del tipo de información. Este punto se tratará más adelante.

4.5.3. Situaciones de acceso a la información compartida

El protocolo también debe definir en qué situaciones sería posible el intercambio de información. La mayoría de las aportaciones del grupo de trabajo apuntan a que el protocolo debería de permitir el intercambio de información en cualquier tipo de la situación, por ejemplo:

- Al elaborar el diagnóstico inicial de la persona (primera visita).
- Al hacer seguimiento de la situación de la persona beneficiaria.
- Al diseñar el itinerario integrado de intervención y proponer intervenciones de otros servicios o entidades.
- Cuando la persona beneficiaria informa sobre su participación en otro servicio o con otra entidad.

Esto no implica que toda la información esté disponible ante cualquier situación, sino que el profesional acceda en cada situación a la información que le sea útil y relevante. A modo ilustrativo, el servicio de empleo de Aragón aportó ejemplos de información para un conjunto de situaciones que se dan en el desarrollo de itinerarios individualizados de inserción⁵:

Tabla 5. Servicio de empleo de Aragón. Ejemplos de información disponible en diversas situaciones

Tipo de situación	Ejemplos de información
Diagnóstico inicial	Análisis competencial, análisis laboral (objetivos profesionales, situación socio-familiar, hábitos de búsqueda, herramientas de búsqueda, disponibilidad,

⁵ Itinerarios individualizados y personalizados sociolaborales con colectivos en riesgo de exclusión social.



	trayectoria profesional y formativa, motivación, expectativas, atribuciones internas y externas de su situación actual), aspectos prioritarios a tratar. Cobertura de necesidades económicas, prestaciones.
Seguimiento	Hitos conseguidos, aspectos a reforzar, servicios socio-laborales requeridos por la persona demandante y servicios finalmente proporcionados.
Diseño de itinerarios y acciones	Alternativas profesionales, itinerario formativo, establecimiento de objetivos, actuaciones propuestas y calendario previsto.
Participación en otro servicio o con otra entidad	Información sobre recursos o participación en programas del tercer sector, como programas de empleabilidad vinculados a itinerarios, o programas formativos en los que intervendrían los tres agentes.
Otras situaciones	Facilitar la gestión de trámites administrativos, evitando a la persona aportar documentación, certificados e información con la que ya cuenta la administración pública o que se podría consultar a través de la base de datos compartida. Un ejemplo es el certificado o informe que acredite su situación como colectivo en riesgo de exclusión, permitiendo el acceso directo a programas o empresas de inserción laboral.

4.5.4. Información abierta y restringida

Existe, por lo general, consenso en el GT sobre qué información debería de ser de acceso abierto y cuál de acceso restringido.

Tabla 6. Información del Modelo en abierto e información con acceso restringido

INFORMACIÓN EN ABIERTO	INFORMACIÓN CON ACCESO RESTRINGIDO
<ul style="list-style-type: none"> • Estadísticas sobre personas beneficiarias, servicios ofertados, reparto territorial. • Directorio actualizado de servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico de empleabilidad/vulnerabilidad social. • Datos de los servicios prestados.

4.5.5. Autorizaciones y garantía de confidencialidad

a) Gestión de las autorizaciones

El acceso efectivo a la información debe seguir unas reglas establecidas en el protocolo.

En la actualidad por lo general los perfiles gestores son los **competentes para autorizar** a otro servicio para el acceso a la información disponible en su propio sistema. A su vez, por lo general se autoriza a profesionales en contacto directo con la persona.



El **criterio** más frecuente para autorizar a otro servicio para acceder a información es el tipo de profesional, seguido por el nivel de responsabilidad y la fase del itinerario. Esto subraya la ventaja de que en el protocolo los permisos de cada perfil profesional para acceder a la información varíen en función del tipo de información.

En cuanto a las **formas de operativizar el acceso** existe una diversidad de opciones, destacando el marco normativo y los convenios entre entidades. La principal forma de **materializar** este acceso es mediante usuario y contraseña.

b) Salvaguardar la información confidencial

El grupo realizó una serie de aportaciones para que el nuevo sistema sea capaz de **salvaguardar la información confidencial** de las personas⁶:

- Estableciendo un acceso mediante usuario y contraseña, o en su caso, con certificado o firma digital que acredite la identidad, en base a los permisos otorgados según la normativa.
- Registrando los movimientos y consultas para poder detectar usos inadecuados, quedando identificadas las fechas de acceso y el motivo. Esto permitiría realizar auditorías.
- Autorizando y supervisando el acceso por parte de los gestores.
- Proporcionar conocimiento sobre el nivel de protección de los datos y de las normas de confidencialidad al equipo.
- Mediante el consentimiento de las personas al acceso de sus datos.

4.5.6. Glosarios

Por lo general no existen glosarios de conceptos como tales⁷, si bien en muchos casos esta función la realizan los protocolos de actuación o la cartera común de servicios a nivel nacional y autonómico, donde se concretan y definen los servicios, así como las herramientas, instrucciones, protocolos o guías.

Existe consenso en el grupo acerca de la necesidad de elaborar un glosario de este tipo con el fin de procurar el entendimiento conceptual entre las tres instituciones. Este glosario deberá ser realizado mediante trabajo conjunto entre servicios sociales, ocupacionales y TS.

4.6. Claves para la implantación y el mantenimiento del modelo

Para lograr implantar un modelo con estas características y mantenerlo posteriormente en buen estado es necesario:

- **Garantizar los medios necesarios** para convertir esta intención en una realidad: medios humanos, medios tecnológicos y medios económicos (donde el nuevo marco de programación 2021-2017 del FSE+ puede convertirse en una excepcional oportunidad).

⁶ Pregunta original: ¿CÓMO SE SALVAGUARDA LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL DE LAS PERSONAS USUARIAS? Alternativamente, cómo debería, en su opinión, salvaguardarse.

⁷ Pregunta original: ¿INCLUYE GLOSARIO DE CONCEPTOS? SI ES EL CASO, ¿CÓMO SE ELABORÓ? O cómo debería, en su opinión, elaborar (describalo brevemente)



- **Diseño preciso** de la programación funcional de la herramienta informática.
- **Formación en el uso de la herramienta.**
- **Espacios de reflexión** profesional para profesionales de diferente ámbito.
- **Evaluación y seguimiento**, para garantizar el buen uso del modelo, conocer su impacto en la mejora del diseño de itinerarios y de la intervención y responder a los problemas que existan en el futuro, derivados del uso y diseño de la herramienta o de factores externos que aparezcan. Para ello, las funcionalidades de la herramienta deben facilitar su propio seguimiento y evaluación, incluyendo la generación de indicadores, como:
 - Número de personas de otro servicio / entidad con acceso a información disponible en su sistema de información.
 - Número de personas beneficiarias cuya información ha sido consultada / editada por otro servicio / entidad.
 - Número de itinerarios elaborados conjuntamente.
 - Indicadores de mejora del diseño de itinerarios y mejora de la calidad de la intervención.
 - Evaluación de la satisfacción de la persona usuaria y de el/la profesional.
 - Indicadores de resultado de las actuaciones.
 - Indicadores de impacto de las actuaciones sobre la ciudadanía atendida.
 - Indicadores para la evaluación de las y los profesionales.
 - Indicadores para la evaluación de los criterios de eficacia (incluida la utilidad) y eficiencia de la herramienta.
 - Indicadores de resultados agregados de inserción social y laboral para estadísticas.

Estos indicadores pueden servir para la elaboración de una memoria evaluativa, publicada con carácter anual, en el que mostrar además propuestas de mejora del sistema, limitaciones, ventajas y errores detectados.

Existen ejemplos en este sentido. En Asturias, el Visor Piloto de la HSUe tiene un módulo estadístico que permite conocer el volumen de profesionales que han consultado información, el número de personas sobre la que se han efectuado consultas y de qué servicio o sistema.



5. RETOS

Las cuatro sesiones del GT4 han supuesto un **claro avance hacia el objetivo** establecido en los Términos de Referencia, de “mejorar la colaboración entre los Servicios Sociales Públicos y las Entidades del Tercer Sector de Acción Social en el ámbito del intercambio de información de las personas usuarias de los servicios sociales provistos por las Entidades del Tercer Sector, que se integrarían en el sistema de información de titularidad pública correspondiente”, así como de sus objetivos específicos, mencionados al inicio de este documento.

En este punto se pueden identificar una serie de retos en el avance hacia el objetivo final de compartir información entre los servicios de empleo, servicios sociales y entidades del tercer sector:

1. **Definir un protocolo con el detalle necesario para que pueda ser operativo.** Este diseño deberá contar con el consenso y la aprobación de los agentes que lo usarán posteriormente, derivando en su compromiso. Sobre la referencia de los elementos descritos en el apartado anterior, este protocolo deberá en particular:
 - Categorizar de manera operativa y concreta la información existente en los tres sistemas (variables e indicadores) y definir qué información estará disponible para qué profesionales en qué situaciones.
 - Desarrollar en detalle el procedimiento para la gestión de autorizaciones.
 - Desarrollar en detalle los mecanismos para salvaguardar la información confidencial.
2. **Diseñar la herramienta tecnológica de intercambio a nivel operativo**, en línea con las recomendaciones realizadas por el grupo.
3. **Probar de manera experimental esta herramienta**, como piloto.
4. **Evaluar el piloto y con ello adecuar la herramienta** para su funcionalidad efectiva. Para ello será necesario el desarrollo de un sistema de indicadores como el descrito en este documento que permita la evaluación continua de la herramienta.
5. **Facilitar el escalado** a otras regiones que deseen implantar la herramienta.