

## **El papel de las TIC en el despliegue, desarrollo y gestión del sistema para la autonomía y atención a la dependencia**

## Índice de contenidos:

---

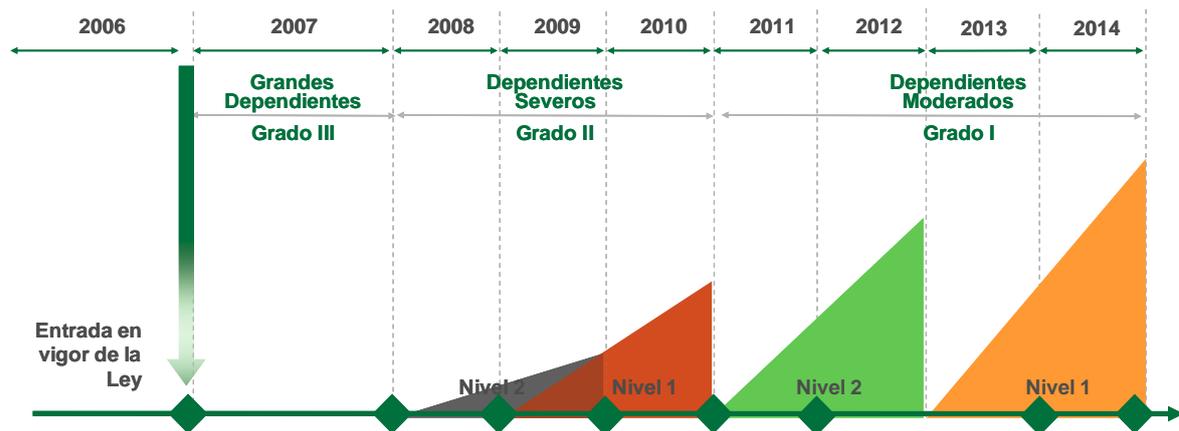
1. CONTEXTO Y RETOS DEL SAAD .....	3
2. RETOS DEL SISAAD .....	4
3. EL MODELO DE GESTIÓN .....	6
4. ALGUNAS CIFRAS .....	10
5. EL FUTURO .....	10

# 1. CONTEXTO Y RETOS DEL SAAD

Con la entrada en vigor el 1 de enero de 2007 de **la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia** (más conocida como Ley de Dependencia) nació un nuevo derecho para todos los ciudadanos que lleva consigo una serie de implicaciones político sociales que deben estar alineadas, para conseguir que el denominado cuarto pilar del bienestar se convirtiese en una realidad y no en un mero formalismo jurídico y competencial.



El reto multiplica su complejidad si nos ajustamos a los agresivos plazos de implantación, y el número potencial de personas que estarán cubiertas bajo el paraguas de la nueva Ley.



Las actuaciones a llevar a cabo en diferentes ámbitos para garantizar el éxito en el despliegue se pueden agrupar en:

- Acuerdo sobre Financiación y despliegue del Sistema (organización y Procesos)
- Formulación del modelo de información y atención
- Dotación de Infraestructuras y recursos
- Desarrollo de la Gestión de las prestaciones
- Formación de los profesionales

En dichas actuaciones, intervienen los diferentes actores involucrados en este gran reto, que es poner en marcha la aplicación práctica de la Ley y darle contenido real: AGE, CC.AA., Entidades Locales, Tercer sector y las entidades privadas, teniendo todas ellas como eje la población protegida.

## 2. RETOS DEL SISAAD

---

En este contexto, para dar soporte a las necesidades de **gestión, atención, información y transparencia**, las Tecnologías de la Información (TIC's) juegan un papel fundamental para facilitar y garantizar la buena ejecución de dichas actuaciones.

En el marco de la propia Ley, de conformidad con lo previsto por el artículo 37 de la LAAD, constituido en el actual Ministerio de Sanidad y Política Social, a través del IMSERSO y regulado por la Orden TAS/1459/2007, de 25 de mayo, (BOE de 28 de mayo), el Sistema de Información del SAAD (SISAAD) contempla la necesidad de que dicho sistema de información contenga y permita gestionar el catálogo de servicios y prestaciones, la población protegida, los recursos humanos, las infraestructuras de la red y los resultados obtenidos y calidad en la prestación de los servicios.

Deberá ser además, una herramienta fundamental para la liquidación a los Órganos Gestores de las Comunidades Autónomas de las cantidades que correspondan en concepto de nivel mínimo de protección garantizado por la Administración General del Estado.

El gran reto, en el ámbito de las Tecnologías de la Información, es poner en marcha un sistema de información (SISAAD) donde se aúnen procesos y tecnología, enmarcando las necesidades de información de los distintos grupos de actuación: AGE, CC.AA. y Administraciones Locales. El SISAAD debía convertirse en una herramienta que dotase al sistema de transparencia, que facilitase la reducción de cargas administrativas, que fuese fácil de usar, en resumen, orientada a una administración abierta, eficaz, eficiente y de calidad a sus usuarios.

Los objetivos clave en la implantación del SISAAD pueden resumirse en:

- Disponer de un Sistema de Información que garantice datos suficientes sobre las prestaciones y servicios del Sistema, provenientes de los distintos Órganos Gestores de las Comunidades Autónomas con competencia en la gestión así como servir de herramienta para realizar la liquidación de prestaciones de la AGE a las CCAA en virtud del nivel mínimo de protección.
- Proporcionar a dichas CC.AA. de una solución que permita gestionar el ciclo completo del reconocimiento de las prestaciones asociadas; desde la iniciación del expediente hasta la asignación del Programa Individual de Atención o PIA y en el caso de reconocerse una prestación económica la generación de la nómina, pasando por la asignación de citas o la valoración con los instrumentos correspondientes.
- Garantizar a todos los agentes que intervienen en los distintos procesos involucrados, así como a la ciudadanía, el derecho a acceder a su información y a emplearlo de conformidad con la normativa aplicable.

Todo ello en un contexto de 17 CC.AA. y 2 ciudades autónomas (Ceuta y Melilla) con sus realidades específicas de gestión, con sistemas de información propios y con la necesidad imperiosa de poner en marcha todo el modelo minimizando los plazos, con el objetivo principal de que el Derecho se traslade a los ciudadanos de la forma más ágil posible.

En base a estas consideraciones de partida, al IMSERSO se le encomendó entre otras tareas, el diseño, despliegue tecnológico y administración del Sistema de Información puesto a disposición de todas las CC.AA. Ceuta y Melilla para utilizarla como herramienta común de gestión o al menos como nexo de consolidación de la información mínima común del SAAD.



Las premisas de construcción del SISAAD se fundamentan en tres principios, que el IMSERSO, como responsable final de la administración del SISAAD, debe garantizar:

- La disponibilidad de información
- La comunicación recíproca entre las distintas Administraciones
- La compatibilidad y la articulación de los Sistemas

Sobre cada uno de estos puntos se inició a principios del año 2007 un camino que continua en la actualidad, de cara a diseñar un modelo de información y sistemas que contemplase:

- La identificación y gestión de la **Población protegida** a través de la definición de todo el proceso administrativo de Reconocimiento de la Prestación.
- Información sobre los recursos disponibles, servicios prestados y la infraestructura de red existente que se materializase en un **Catálogo completo de Servicios**.
- La administración y gestión de cuantos **recursos humanos** se encontrasen implicados en los procesos asociados: cuidadores, representantes, técnicos, etc.
- **Informes y cuadros de mando** que soporten la información relevante de forma agregada que sirva de apoyo a los propios gestores de todo el proceso así como información de los niveles de calidad en la prestación de los servicios

Otro de los retos consiste en aunar las necesidades de información de la diversidad de destinatarios de la misma, donde podemos destacar a los propios ciudadanos, desarrollando un Portal a través del cual puedan obtener información general de interés acerca del SAAD, así como datos de primera mano de los servicios prestados en sus CC.AA.

En otro plano tenemos a los propios técnicos, planificadores y gestores, profesionales del sector, políticos, estudiosos, investigadores, etc... con demandas específicas de información.

Con especial énfasis se han de tratar los temas relacionados con la movilidad, sobre todo teniendo en cuenta la población a la que se dirigen los diferentes procedimientos involucrados, de manera que dotemos de soluciones de movilidad utilizando Tablet PC's para los valoradores que realizan el proceso de evaluación del Grado y Nivel de dependencia de forma distribuida, visitando directamente a los potenciales beneficiarios.

Para todos ellos es necesario definir y desarrollar unos sistemas que tengan en cuenta las necesidades específicas de información, unas infraestructuras robustas que soporten un modelo amplio de usuarios, así como un soporte continuo de cara

a dar respuesta a dichas necesidades identificadas, o solventar técnicamente cualquier problema que surja alrededor de los sistemas de información.

Definir un modelo de reporting ampliamente escalable y personalizable que soporten la demanda de información y análisis, y tengan la flexibilidad suficiente para ir introduciendo nuevas funcionalidades en base a las necesidades de las distintas entidades e interlocutores; además de crear una unidad específica de soporte e información funcional y técnica que de respuesta bajo demanda en el despliegue global del sistema, es fundamental para garantizar la operatividad de los sistemas y demandas de información globales.

La articulación de las diferentes administraciones y la interoperabilidad con las mismas, es otra de las iniciativas en las que se está trabajando de cara a dar forma a un modelo estándar de intercambio de información que equilibre las necesidades de información de las propias CC.AA. y aquellas que están establecidas por Ley que es necesario suministrar y consolidar a nivel de la Administración Central de cara a asegurar el seguimiento, control y evaluación global de todo el sistema.

Además de habilitar elementos que permitan la formación de los profesionales que participan, así como un canal de comunicación a los distintos agentes relacionados con la dependencia: cuidadores profesionales (servicio de ayuda a domicilio), cuidadores no profesionales, personal de centro residenciales, valoradores, gestores, etc.

### 3. EL MODELO DE GESTIÓN

---

En base a estos requerimientos y retos de partida, y conscientes de que el trabajo a desarrollar va a llevar un tiempo largo de consolidación, es imprescindible disponer de un modelo global que permita crecer y reorientar las necesidades de los sistemas de información a medida que las demandas de los distintos actores que intervienen, así como ser lo suficientemente flexible para adaptarse a la aparición de nueva legislación que irá surgiendo a lo largo del tiempo perfeccionando el desarrollo de la Ley.

Basado en los principios de:

- **La atención e información al ciudadano.** Integrando los diferentes canales de atención al ciudadano, optimizando y facilitando la relación entre el ciudadano y la administración (gestión de citas, consulta de expedientes, atención personalizada, etc.
- **La gestión del ciclo de vida de las prestaciones.** Contando con un sistema que garantice la tramitación automática de los expedientes de dependencia entre todos los agentes implicados en el proceso de gestión del mismo.
- **La evaluación y atención de la situación de la dependencia.** Utilizando las soluciones de movilidad más adecuadas que faciliten la realización de la evaluación de los dependientes y posteriormente la atención al dependiente (ayuda domiciliaria, teleasistencia, etc.)
- **La obtención de los indicadores clave para la Gestión del Sistema.** Desarrollando indicadores que faciliten la información necesaria para poder gestionar adecuadamente el Sistema y poder evaluar el grado de implantación y cobertura del mismo.

- **La gestión económica de las prestaciones.** Basado en un modelo tasado y auditable de forma fehaciente por las propias CC.AA en virtud de la información suministrada por las mismas.
- **La transmisión de conocimientos y mensajes clave a los profesionales.** Proporcionando un Portal al Empleado como elemento de comunicación y un Portal de Autoformación que facilite el autoaprendizaje por parte de los profesionales de la dependencia.

Se ha desarrollado un modelo global de intervención, sobre el que construir todos los sistemas que soporten estos principios para garantizar la optima gestión del SAAD.

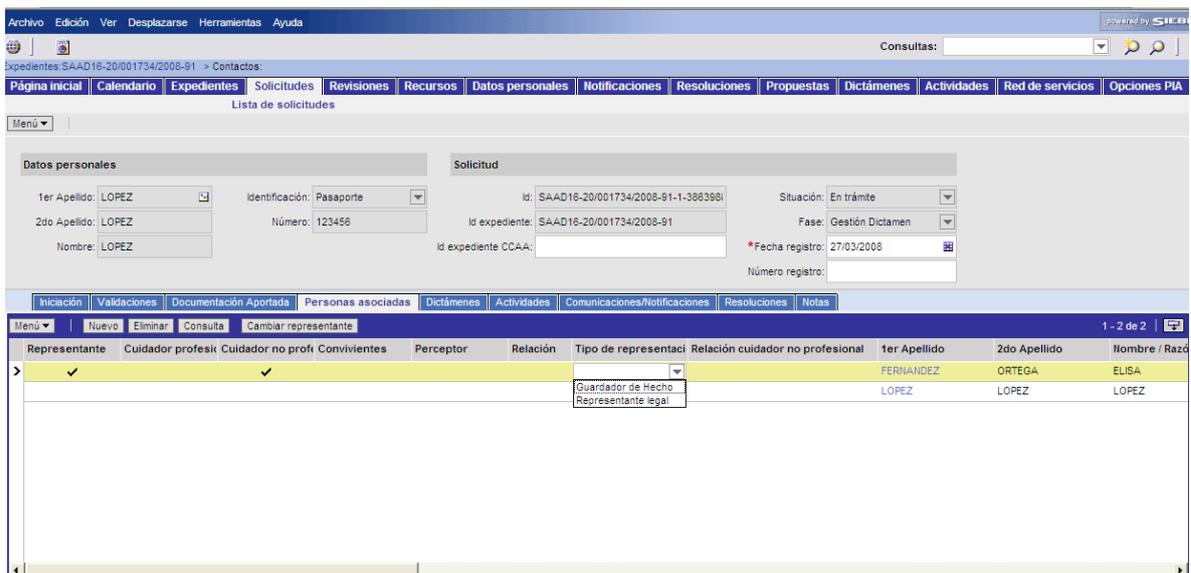


Sobre estos elementos se han ido desarrollando una serie de sistemas de información que sustentan este modelo.

Un ejemplo concreto de los mismos es el Portal del Saad ([www.dependencia.imserso.es](http://www.dependencia.imserso.es)) que da cobertura a las necesidades de información de los ciudadanos:

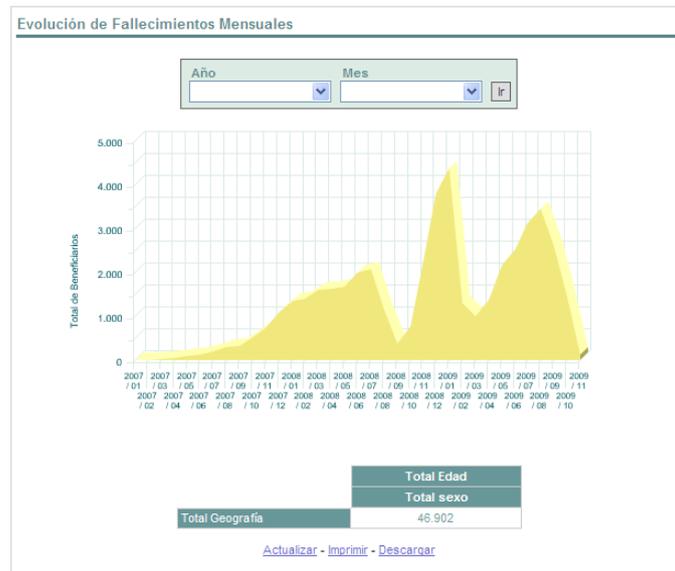


Otra de las herramientas fundamentales para la gestión de la tramitación para los gestores es la aplicación que soporta todo el procedimiento administrativo de la vida de un expediente y que está a disposición de todas las CC.AA. que quieran utilizarlo:



Otro de los elementos clave, es la utilización sobre una plataforma de movilidad, y eje de la consecución del Grado y Nivel correspondiente, la aplicación del instrumento de valoración utilizado por los valoradores y soportado sobre tablet PC's que facilitan dicha movilidad.

El SISAAD también cuenta con una herramienta que consolida toda la información necesaria para evaluar todo el sistema y conocer el grado de evolución en cada una de las CC.AA. que no es sino un modelo de consolidación en un datawarehouse en base a una aplicación analítica que permite explotar la información y definir indicadores de comparación.



Y finalmente, se ha puesto en marcha recientemente un Portal de Autoformación con el que se pretende fomentar el autoaprendizaje de los profesionales del SISAAD, a la vez que se convierte en una plataforma de comunicación para los distintos perfiles involucrados.

Portal de Auto-Formación

Usted no se ha autenticado. [\[Entrar\]](#)



**Portal de Auto-Formación**

Entrar

Usuario: [ ]  
Contraseña: [ ]  
[\[Entrar\]](#)

Instrucciones de Acceso

☎ 913 63 84 64  
✉ uat@imserso.es  
➡ Como Acceder

¡Bienvenido al Portal de Auto-Formación!

Bienvenido en nombre del Ministerio de Sanidad y Política Social y del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMERSO) a este Portal de Auto-Formación que el Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) ha desarrollado con el objetivo de ofrecer una gama de cursos útiles para los ciudadanos y para los profesionales de la Dependencia.

**Ayuda a la dependencia.**  
Un derecho para todos.

**Enlaces de Interés**

- Ministerio de Sanidad y Política Social
- Ministerio de Trabajo e Inmigración
- Ministerio de Sanidad y Política Social
- CC.AA.
- PORTAL MAYORES
- Servicio de Información sobre Dependencia
- SAAD

Usted no se ha autenticado. [\[Entrar\]](#)

**SAAD**  
☎ 913 63 84 64 ✉ uat@imserso.es

En la actualidad se está trabajando en el desarrollo del Portal del Empleado, como elemento que apuesta por la mejora de la comunicación con el profesional de la dependencia.

Todas estas herramientas permiten gestionar y analizar la información en la que se basan las estadísticas oficiales y cuya información es utilizada por parte de la AGE para realizar el pago mínimo de la liquidación.

Este modelo no es un fin en si mismo y su utilidad solo se verificará en base al uso, aplicabilidad y compatibilidad que los responsables y usuarios finales del dato y los procesos de gestión que son las propias CC.AA.

La evolución, mejoramiento y adaptación de los mismos es responsabilidad de todos, y el trabajo a desarrollar en los próximos años, está encaminado a crear verdaderamente un sistema interoperable con un modelo de gobernabilidad consensuado en base a las necesidades de las CC.AA.

## 4. ALGUNAS CIFRAS

---

...El 28 de Mayo de 2007 nació la primera versión de dicho sistema de información (SISAAD), varias han sido las nuevas versiones que se han ido incorporando con nuevas funcionalidades a medida que la progresión de la Ley se va implantando.

Diversas han sido también las empresas que han participado en la puesta en marcha de los distintos elementos que componen toda la infraestructura, Comunicaciones y Aplicaciones: Accenture, Oracle, IBM, Telefónica.

Desde la entrada en vigor de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia (LAAD) el 1 de enero de 2007 y hasta el pasado 1 de enero de 2010, un total de 1.277.806 personas han solicitado en todo el territorio del Estado español el reconocimiento de la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD).

El despliegue de la Ley de Dependencia afecta a usuarios de todas las CC.AA. ya sean adheridas o no adheridas. En la actualidad, existen más de 3.000 usuarios registrados en el Sistema con una media de 600 personas concurrentes trabajando en el Sistema. Destacar que la infraestructura está preparada para llegar hasta los 5.000 usuarios.

Se dispone de sistemas redundantes, con soporte a fallos, y plataformas que permiten la formación de formadores (se han impartido formación a formadores por toda la geografía a más de 600 profesionales) así como se dispone de ayudas on-line disponibles para los distintos perfiles de usuarios.

## 5. EL FUTURO

---

La Administración Pública española tiene una apuesta decidida por la eficiencia en la gestión y una mejor atención a sus ciudadanos. Así, se están llevando a cabo un gran número de iniciativas por parte de las distintas administraciones que tienen como objetivo último alcanzar mayores cotas de eficiencia en el uso de los recursos y mejorar el nivel de calidad de servicio prestado, obteniendo, en última instancia, la legitimación del ciudadano al que se sirve. Sin duda alguna, el SISAAD tiene que convertirse es un ejemplo claro de esta apuesta.

Para conseguir este objetivo es imprescindible la orientación de los procesos de negocio al ciudadano, una visión integrada del procedimiento y el establecimiento de indicadores de calidad, de eficiencia y de eficacia, así como la transformación del sistema en un modelo global de interoperabilidad, para cubrir las necesidades demandadas por las propias CC.AA.

Entendemos que la clave de futuro del SISAAD se sustenta en “Transformar el modelo existente para centrarlo en la población protegida gracias al establecimiento de un marco de interoperabilidad del SISAAD que permita el intercambio de información entre las CCAA y el resto de Administraciones”.

Esto implica que el eje central de desarrollo sean las Personas que interactúan con los sistemas basados en una filosofía modular de interoperabilidad con los sistemas y procedimientos propios de las CC.AA. y la interrelación con otras Administraciones (Padrón, AEAT, Ministerio de Presidencia, TGSS, etc.).

Basándonos en este principio, y orientados al SAAD, debemos manejar un triángulo virtuoso en el que la Población protegida sea el eje sobre el que pivoten los tres elementos claves en la evolución y correcta implantación en todo el territorio de la Ley de Dependencia como son:

- Modelo de gestión de dependencia
- Provisión de los servicios
- Profesionales de la dependencia



### Población Protegida

La Población Protegida debe ser el motor principal sobre el que evolucione el SISAAD, donde en base a la información que se pueda disponer de la persona dependiente o potencialmente dependiente se podrá ofrecer un servicio más rápido y adaptado a las necesidades reales del ciudadano.

Tanto el Modelo de gestión de la dependencia, como la Provisión de servicios, como los Profesionales de la Dependencia interactúan directamente con la población protegida. Es por este motivo principalmente, que la población protegida se convierte en el elemento principal de todo el Sistema.

En los últimos años las Administraciones Públicas están dando pasos importantes para modernizarse y ello pasa por un cambio en el esquema de relación con los ciudadanos. De un esquema de 'Administración-Administrado' se está evolucionando a uno de 'oferente-demandante de servicios', es decir, situando al ciudadano en el centro de su gestión.

### Modelo de gestión de la dependencia

La implantación y evolución del SAAD-SISAAD debe ser el motor impulsor del Marco de Interoperabilidad de atención social: estándares funcionales y tecnológicos para la construcción de las plataformas y aplicaciones, compatibilidad y seguridad de las comunicaciones, protocolos para el intercambio de información sincronizada (a lo largo de un proceso de atención a una persona) y asíncrona para la evaluación consolidada y comparativa del sistema del SAAD. Implica el avance hacia la

interoperabilidad tanto del sistema integrado como los de aquellas CCAA que han optado por un sistema propio.

Tanto desde el punto de vista de interacción con los sistemas propios de las CC.AA. como desde la visión centrada de la Población protegida, donde en base a la información que se pueda disponer de la persona dependiente o potencialmente dependiente se podrá ofrecer un servicio más rápido y adaptado a las necesidades reales del ciudadano.

La ficha del dependiente o historial del dependiente, por tanto es un elemento muy importante a desarrollar, integrándolo en un futuro con el resto de prestaciones existentes en la actualidad y en un futuro próximo.

Actualmente ya se está trabajando con algunos organismos como el INE o la TGSS en el cruce de información. En paralelo, se está trabajando en la puesta en marcha de una plataforma robusta de interoperabilidad que simplifique el actual modelo, y que redunde en mayor facilidad en el intercambio de información con los organismos interesados.

#### Provisión de servicios

En este ámbito se encuadra el objetivo de mejora del acceso mediante los procesos de elegibilidad y de mantenimiento de la prestación individual a lo largo de la vida de la persona dependiente.

Contar con una red de servicios amplia y bien informada es fundamental para poder ofrecer un buen servicio a los ciudadanos, contar con información real y actualizada ofrecerá al ciudadano transparencia y eficacia de la administración y los servicios que presta.

También se incorpora la adaptación necesaria a los preceptos de la Ley de Acceso a la Administración Electrónica

#### Profesionales de la dependencia

El tercer eje a desarrollar es el relacionado con la "comunidad" alrededor de la Dependencia, en especial con las familias y los profesionales que participan en la puesta en marcha de dicha Ley, un nuevo sector generador de empleo.

A medida que vaya creciendo el número de personas atendidas, aumentará el número de profesionales y familias involucradas que dan servicio a este colectivo, especialmente el crecimiento afectará a profesionales asistenciales como a cuidadores no profesionales, los cuales necesitarán de herramientas que faciliten su integración y conocimiento de la Población protegida.

Se incorporan en este ámbito los objetivos de capacitación y el desarrollo de herramientas de ayuda en el ejercicio profesional: formación, guías digitalizadas de actuación profesional, acceso a bases de conocimiento, establecimiento de una red de buenas prácticas y de expertos, etc.

Recientemente se ha puesto en marcha el Portal de Autoformación para empleados del SISAAD y se está trabajando en el Portal del Empleado, el objetivo es seguir avanzando en esta línea hasta convertirse en un referente para los profesionales, familiares o amigos relacionados con una persona dependiente (material de formación, red social estilo Facebook, Tuenti, etc.).