



OECD Social, Employment and Migration Working Papers
No. 277

Tecnologías de la
información para los
servicios sociales en
España: Reforma del marco
nacional de prestación de
servicios sociales en
España

**Rodrigo Fernández,
Sarah Kups,
Ana Llena-Nozal**

<https://dx.doi.org/10.1787/13ba7c5e-es>

No clasificado

Spanish

20 de septiembre de 2022

DIRECCIÓN DE EMPLEO, TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES
COMITÉ DE EMPLEO, TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES

Tecnologías de la información para los servicios sociales en España

Reforma del marco nacional de prestación de servicios sociales en España

DOCUMENTOS DE TRABAJO DE LA OCDE SOBRE ASUNTOS SOCIALES, EMPLEO Y
MIGRACIÓN, núm. 277

Clasificación JEL: H11, I38, L86

Autorizado para su publicación por Stefano Scarpetta, Director de la Dirección de Empleo, Trabajo y Asuntos Sociales.

Todos los documentos de trabajo sobre asuntos sociales, empleo y migración están ya disponibles en el sitio web de la OCDE, en la dirección www.oecd.org/els/workingpapers.

Rodrigo Fernández (rodrigo.fernandez@oecd.org)

Sarah Kups (sarah.kups@oecd.org)

Ana Llena-Nozal (ana.llenanozal@oecd.org)

JT03502790

Tecnologías de la información para los servicios sociales en España

Reforma del marco nacional de prestación de servicios sociales
en España



**Co-funded by the
European Union**

Documentos de trabajo de la OCDE sobre asuntos sociales, empleo y migración

www.oecd.org/els/workingpapers

Los documentos de trabajo de la OCDE no deben considerarse la opinión oficial de la OCDE o de sus países miembros. Las opiniones expresadas y los argumentos empleados son los del autor o autores.

Los documentos de trabajo describen resultados preliminares o investigaciones en curso del autor o autores y se publican para propiciar el debate sobre una amplia gama de temas en los que trabaja la OCDE. Todo comentario sobre los documentos de trabajo se recibirá con agrado. La dirección de correo electrónico al que deben remitirse es els.contact@oecd.org.

El objetivo de esta serie es dar a conocer a un público más amplio una selección de estudios sobre el mercado de trabajo, la política social y la migración preparados para su uso en el seno de la OCDE. La autoría suele ser colectiva, pero figuran los nombres de los principales responsables. Por lo general, los trabajos solo están disponibles en su idioma original —inglés o francés— e incluyen un resumen en el otro.

Este documento y cualquier mapa incluido aquí son sin perjuicio del estado o soberanía sobre cualquier territorio, de la delimitación de fronteras y límites internacionales y del nombre de cualquier territorio, ciudad o área.

La Unión Europea cofinanció la reforma del marco nacional de prestación de servicios sociales a través del programa de apoyo a las reformas estructurales (DG REFORM/IM2020/004). Esta publicación se ha realizado con la ayuda financiera de la Unión Europea. En ningún caso se entenderá que los puntos de vista expresados en ella reflejan la opinión oficial de la Unión Europea.

© OCDE 2022

Se permite copiar, descargar o imprimir material de la OCDE para uso personal, así como incluir extractos de publicaciones, bases de datos y productos multimedia de la OCDE en documentos, presentaciones, blogs, sitios web y materiales docentes propios, siempre y cuando la OCDE reciba adecuado reconocimiento como fuente de información y titular de derechos de autor. Todas las solicitudes de uso comercial y derechos de traducción deben remitirse a rights@oecd.org.

Reconocimientos

Este documento de trabajo ha sido elaborado por Rodrigo Fernández, Sarah Kups y Ana Llana-Nozal, de la Dirección de Empleo, Trabajo y Asuntos Sociales de la OCDE, bajo la responsabilidad de Monika Queisser, Mark Pearson y Stefano Scarpetta.

Esta publicación se fundamenta en el trabajo iniciado en el proyecto “Reforma del marco nacional de servicios sociales en España”, que se llevó a cabo con la financiación de la Unión Europea a través del programa de apoyo a las reformas estructurales y en cooperación con la Dirección General de Apoyo a las Reformas Estructurales de la Comisión Europea (los autores expresan su especial agradecimiento a Elisa Gómez-Alemán).

Este documento de trabajo se ha beneficiado en gran medida de la información y el asesoramiento de los responsables y expertos en servicios de tecnologías de la información para los servicios sociales de las 17 comunidades autónomas y las 2 ciudades autónomas de España, así como de los comentarios del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 de España, especialmente de la Oficina Técnica de Proyectos de Desarrollo. Los autores desean dar las gracias a Patricia Bezunartea Barrio, María Dolores Ruiz Bautista, Inmaculada Lasala, Clara Aldámiz, Isabel Tolosana Esteban y Cristina Muñoz-Reja y su equipo. También agradecen la ayuda de Jayne Maddock (OCDE).

Las opiniones expresadas en este documento son las de los autores y no reflejan necesariamente la opinión de ningún país o experto de la OCDE.

Resumen

Este informe ofrece una descripción de los diferentes sistemas de tecnologías de la información (TI) que prestan apoyo a la labor cotidiana de los trabajadores de los servicios sociales públicos en España y propone recomendaciones para mejorar el sistema de información nacional para los servicios sociales. Ante el elevado nivel de descentralización de la prestación y la gestión de los servicios sociales en España, el informe se centra principalmente tanto en los sistemas de TI existentes a nivel regional, es decir, los que desarrollan y mantienen las regiones (comunidades autónomas), como en los sistemas de TI presentes en la administración central, es decir, los que desarrolla y mantiene el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 (MDSA2030). El entramado institucional en el que se desarrollan y explotan (en la actualidad y en el futuro) estos sistemas de TI es extremadamente complejo; de hecho, los servicios sociales son responsabilidad de diferentes entidades en distintos niveles de gobierno, entre los que figuran actores privados como ONG y proveedores de servicios privados, y están dispersos en varias sub-áreas de servicios, dándose incluso el caso de que varias regiones carecen de un sistema unificado.

La evaluación ha detectado una gran diversidad de sistemas operativos empleados en la prestación de servicios primarios (o básicos). Mientras que algunas regiones optaron por la adopción completa de un sistema común (llamado SIUSS) que proporciona el Estado central, otras optaron por desarrollar su propio sistema operativo o recurrir a una combinación de varios sistemas en función de la decisión de las entidades subregionales. Este panorama es aún más complejo en lo que respecta a los sistemas de TI de apoyo a la prestación de servicios especializados porque, además de las diferencias geográficas, los distintos ámbitos de servicios especializados suelen utilizar sistemas operativos diferentes. En consecuencia, desde una perspectiva nacional, los servicios sociales en España carecen de una taxonomía común y los sistemas de TI no pueden interactuar, ni siquiera intercambiar información básica sobre los usuarios y las intervenciones en algunos casos, entre regiones (y a veces dentro de las regiones), entre diferentes sub-áreas de servicios sociales y entre los servicios sociales y otras esferas de la administración pública. Desde el punto de vista regional, el análisis ha revelado que la mayoría de las regiones se ha implicado en el proceso de mejora y modernización de sus propias soluciones de TI para los servicios sociales. Este proceso se desarrolla a distinto ritmo en función de los recursos de los que disponen las distintas regiones; en general, las regiones con un programa de desarrollo estratégico a largo plazo se encuentran en una fase más avanzada de desarrollo en materia de TI y cuentan con sistemas de mayor rendimiento.

El MDSA2030, inmerso en el proceso de elaboración de una propuesta de ley nacional de servicios sociales, está promoviendo firmemente el diálogo con las regiones y, a través de este diálogo, la convergencia hacia sistemas de TI más armonizados e interoperables para los servicios sociales en todo el país. Entre las acciones emprendidas recientemente figura el desarrollo de una taxonomía común y la especificación de un conjunto común de indicadores básicos agregados sobre la prestación de servicios sociales, así como la especificación y aplicación de un nuevo sistema operativo nacional que sustituirá a SIUSS. Fruto de dos años de colaboración y diálogo con las autoridades nacionales y regionales españolas, este informe formula recomendaciones para ayudarles a alcanzar estos objetivos.

Résumé

Ce rapport fournit une description des différents systèmes de technologie de l'information qui soutiennent le travail quotidien des travailleurs des services sociaux publics en Espagne et présente des recommandations pour un futur système d'information national amélioré pour les services sociaux. La provision et la gestion des services sociaux en Espagne étant fortement décentralisées, le rapport se concentre principalement sur les systèmes informatiques au niveau régional, c'est-à-dire ceux développés et maintenus par les gouvernements régionaux (Communautés autonomes), et sur les systèmes informatiques existant au niveau du gouvernement central, c'est-à-dire ceux développés et maintenus par le ministère des Droits sociaux et de l'Agenda 2030 (MDSA2030). Le cadre institutionnel dans lequel ces systèmes informatiques sont (et seront) développés et exploités est extrêmement complexe ; en effet, les services sociaux relèvent de la responsabilité de différentes entités à différents niveaux de gouvernement, et incluent aussi d'acteurs privés tels que les ONG et les prestataires de services privés, et sont dispersés dans plusieurs sous-domaines de services.

Le travail d'évaluation a révélé une grande diversité de systèmes opérationnels utilisés dans la provision de services primaires (ou de base). Alors que quelques régions ont opté pour le déploiement complet d'un système commun (appelé SIUSS) fourni par l'État central, d'autres ont développé leur propre système opérationnel et dans d'autres encore plusieurs systèmes co-existent en fonction de la décision des entités sous-régionales. Ce paysage est encore plus complexe en ce qui concerne les systèmes informatiques soutenant la fourniture de services spécialisés car, en plus des différences géographiques, les différents domaines des services spécialisés utilisent souvent des systèmes opérationnels différents. Par conséquent, d'un point de vue national, les services sociaux espagnols ne disposent pas d'une taxonomie commune et les systèmes informatiques ne peuvent pas interopérer, ni même, dans certains cas, échanger des informations de base sur les utilisateurs et les interventions entre les régions (et parfois au sein des régions), entre les différents sous-domaines des services sociaux et entre les services sociaux et d'autres domaines de l'administration publique. D'un point de vue régional, l'analyse a révélé que la plupart des régions sont véritablement engagées dans un processus d'amélioration et de modernisation de leurs propres solutions informatiques pour les services sociaux. Ce processus se déroule à un rythme différent selon les ressources dont disposent les différentes régions ; en général, les régions disposant d'un programme de développement stratégique à long terme sont à un stade plus avancé du développement informatique et ont des systèmes informatiques plus performants.

Le MDSA2030, dans le cadre de l'élaboration d'une proposition de nouvelle loi nationale sur les services sociaux, encourage fortement le dialogue avec les régions et, par le biais de ce dialogue, la convergence vers des systèmes informatiques plus harmonisés et plus interopérables pour les services sociaux dans l'ensemble du pays. Cet effort comprend le développement d'une taxonomie commune et la spécification d'un ensemble commun d'indicateurs agrégés de base sur la fourniture de services sociaux, ainsi que la spécification et la mise en œuvre d'un nouveau système opérationnel national qui remplacera le SIUSS. Fruit d'une collaboration et d'un dialogue de deux ans avec les autorités nationales et régionales espagnoles, ce rapport formule des recommandations pour les aider à atteindre ces objectifs.

Índice

Reconocimientos	4
Resumen	5
Résumé	6
Abreviaturas y acrónimos	9
Introducción	10
1 Un marco institucional complejo	13
1.1. Los servicios sociales son responsabilidad de diferentes entidades	13
1.2. Falta una taxonomía común	14
1.3. Los agentes privados pueden desempeñar un papel importante en la prestación de servicios	15
1.4. Las administraciones públicas deben cumplir la normativa de protección de datos	15
Protección de datos personales	16
Seguridad de la información	16
1.5. La falta de recursos también puede ser un obstáculo para el intercambio fluido de datos	17
2 Programas informáticos operativos para servicios sociales adoptados por las regiones	19
2.1. Gran diversidad de herramientas operativas, incluso dentro de las regiones	19
2.1.1. Servicios primarios	19
2.1.2. Servicios especializados	22
2.2. El gran reto de la interoperabilidad	26
2.2.1. La falta de identificadores personales únicos dificulta la interoperabilidad y la integración de las bases de datos	26
2.2.2. Interoperabilidad entre servicios primarios y especializados	28
2.2.3. Interoperabilidad con otros servicios públicos	29
3 Desarrollo de sistemas de TI y uso de la información	32
3.1. Adopción de políticas con base empírica	32
3.2. Registros con microdatos sobre la prestación de servicios sociales	34
3.3. Proyectos de mejora de la infraestructura de TI y ejemplos de otros ámbitos	35
3.3.1. Proyectos de ámbito nacional	36
3.3.2. Proyectos de ámbito regional	37
3.3.3. Ejemplos de otros ámbitos	38

4	Hacia un sistema nacional de información para los servicios sociales	42
4.1.	Evaluación global de los sistemas de TI en las regiones y sus implicaciones	42
4.2.	Principales elementos y funcionalidades del nuevo sistema nacional	43
5	Recomendaciones para un sistema de información actualizado	45
5.1.	Armonización y taxonomía común	45
5.2.	Gobernanza y diálogo con las regiones	47
5.3.	Propuesta de arquitectura para un sistema nacional de información para los servicios sociales	48
6	Conclusión	51
	Referencias	56

Tablas

Tabla 1.1.	El uso de recursos humanos para la TI varía mucho según las regiones	18
Tabla 2.1.	Las disparidades en el uso de SIUSS son grandes entre las comunidades autónomas	21
Tabla 2.2.	Las administraciones siguen diferentes estrategias para generar números de identificación para los que carecen de ellos	28
Tabla 3.1.	Las comunidades autónomas adoptaron políticas con base empírica para el desarrollo de los servicios sociales	33
Tabla 5.1.	Propuesta de un grupo mínimo de indicadores comunes sobre la prestación de atención primaria	46
Tabla 6.1.	Indicadores para los servicios sociales primarios	52

Figuras

Figura 3.1.	El sistema unificado de información sanitaria (KANTA) en Finlandia	41
Figura 5.1.	Diagramas genéricos para la arquitectura	50

Abreviaturas y acrónimos

Lista de acrónimos utilizados con frecuencia en el texto.

AEAT: Agencia Estatal de Administración Tributaria

API: Application Programming Interface (interfaz de programación de aplicaciones), un intermediario de software que permite que dos sistemas de información se comuniquen entre sí.

CC. AA: comunidades autónomas

DG-REFORM: Dirección General de Apoyo a las Reformas Estructurales (Comisión Europea)

IMSERSO: Instituto de Mayores y Servicios Sociales

IMV: Ingreso Mínimo Vital

MDSA2030: Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030

SEPE: Servicio Público de Empleo Estatal

SISAAD: Sistema de Información del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia

SISPE: Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo

SIUSS: Sistema de Información de Usuarios de los Servicios Sociales

TI: Tecnologías de la información

Introducción

1. Los países de la OCDE son conscientes desde hace tiempo de que la tecnología digital es un medio que las autoridades pueden utilizarse para aportar más valor público. Esto queda patente, por ejemplo, en las inversiones de los países en tecnología y en la adopción por parte del Consejo de la OCDE de la Recomendación del Consejo sobre Estrategias de Gobierno Digital (OECD, 2014^[1]). Según un informe publicado en 2020, tras completar una transformación digital con éxito, los sectores públicos podrán operar con eficiencia y eficacia en el entorno digital y prestarán servicios públicos más sencillos y eficaces (OECD, 2020^[2]). Un gobierno basado en datos “es capaz de reconocerlos y ejercer una gobernanza sobre ellos en tanto que activo estratégico clave, y refleja los esfuerzos en curso para eliminar las barreras a la gestión, el intercambio y la reutilización de los datos; aplica los datos para transformar el diseño, la distribución y la supervisión de las políticas y los servicios públicos; valora los esfuerzos por publicar los datos abiertamente y usarlos entre las organizaciones del sector público (y en el seno de estas); y entiende los derechos de los ciudadanos a los datos” (OECD, 2019^[3]).
2. Los servicios sociales incluyen un amplio abanico de prestaciones y servicios de acción pública destinadas a proporcionar apoyo y atención individualizados en los servicios de protección de la familia y la infancia, los servicios de discapacidad, los cuidados de larga duración y los servicios para poblaciones específicas, como las víctimas de la violencia de género y los servicios de inclusión. En la esfera de los servicios sociales, unos sistemas de información con un buen diseño y funcionamiento pueden ayudar a mejorar los servicios de varias maneras. Al permitir que los trabajadores sociales reúnan y gestionen fácilmente la información necesaria, estos disponen de más tiempo para la prestación real de servicios. El hecho de facilitar que ese mismo trabajador acceda a la información pertinente de otros proveedores o ramas de la protección social puede ayudar al usuario a adaptar su planteamiento. Gracias a la reducción de la carga administrativa que supone para las autoridades locales y regionales¹ la solicitud o presentación de datos de registro a las autoridades de nivel inferior o superior, los gobiernos obtienen más información sobre las necesidades, la calidad y los costes de los servicios y planifican políticas con base empírica. Del mismo modo, poner los datos anonimizados a disposición de los investigadores también puede aumentar la información para fundamentar las políticas públicas. Por último, como los ciudadanos identifican de manera más sencilla los servicios ofrecidos y pueden solicitarlos en línea, se genera un sistema de servicios con menos barreras.
3. España está aún relativamente lejos de contar con sistemas de información de servicios sociales capaces de ofrecer estos y otros resultados positivos. El contraste con los sistemas de información sanitaria, por ejemplo, es evidente: en este ámbito, se suele disponer de diferentes registros con información detallada a nivel individual, abarcan una gran parte de la población y, cuando existen,

¹ A lo largo del informe, los términos “autónomo” y “regional” se utilizan indistintamente para referirse al nivel de las comunidades autónomas (CC. AA.) en España. Según el Instituto Nacional de Estadística de España, las CC. AA. se conocen por su nombre.

se utilizan generalmente para publicar estadísticas pertinentes sobre el rendimiento y la calidad del sistema sanitario y para explorar las vías de atención (OECD, 2015^[4]). La ausencia de sistemas de información desarrollados y de una gobernanza de los datos de los servicios sociales también hace más difícil garantizar que los ciudadanos de todo el territorio de un país tengan un acceso uniforme a un conjunto mínimo de servicios comunes.

4. España está considerando actualmente medidas para asegurar que los ciudadanos puedan acceder a servicios sociales de calidad, independientemente de su lugar de residencia. Si bien esto requiere reformas jurídicas y normativas, los cambios en los sistemas de información son también un componente esencial para lograr este objetivo. Esta necesidad se deriva de diversos factores y está relacionada con otros cambios requeridos:
 - Desarrollar una mayor *capacidad de supervisión* para comprobar si se satisfacen las necesidades de la población y mejorar la calidad de los servicios. Las autoridades deben tener una visión más completa de los servicios que se prestan, quiénes son los beneficiarios, qué retrasos y listas de espera existen y qué coste tiene la prestación de estos servicios.
 - A más largo plazo, mejorar el acceso a los datos pertinentes a nivel individual para aumentar la *capacidad operativa* de los proveedores de servicios para ofrecer servicios integrados. Para llevarlo a cabo (de forma eficiente), el trabajador social necesita acceder a determinadas partes de los expedientes de los usuarios a cargo de otros proveedores de servicios.
5. Entre el segundo semestre de 2020 y junio de 2022, la OCDE y el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 (MDSA2030) de España colaboraron en un ambicioso proyecto cuyo fin era evaluar el estado de los servicios sociales en todo el país, que incluía una visión general de los sistemas de TI que respaldan la prestación de servicios. Tomando este análisis como referencia, la OCDE formuló recomendaciones para una futura ley nacional de servicios sociales y concretó algunas formas de mejorar el acceso a la información clave, definir las estadísticas nacionales sobre la prestación de servicios sociales y precisar las especificaciones funcionales de un nuevo sistema nacional de información sobre servicios sociales. Fruto de esta colaboración, se recogieron grandes cantidades de información sobre diferentes temas. Ante el volumen y la diversidad de los temas tratados, los resultados del proyecto se organizaron en tres publicaciones independientes y complementarias:
 - Una publicación de la OCDE que analiza el marco competencial de los servicios sociales desde el punto de vista jurídico y constitucional y señala la diversidad existente en España en cuanto a los tipos de servicios ofrecidos, las condiciones de acceso y los recursos humanos y financieros dedicados a los servicios sociales en las distintas regiones. El informe propone orientaciones para la reforma a fin de adecuar los servicios sociales de España a la evolución de las necesidades sociales y establecer normas mínimas que garanticen la igualdad de acceso en todo el país (OECD, 2022^[5]).
 - Un documento de trabajo de la OCDE que ofrece una visión general de cómo se organizan los servicios sociales en los países de la Unión Europea. Prestando una especial atención a España y a los países con organización federal o semifederal, el documento comienza analizando los servicios sociales desde una perspectiva jurídica. Ofrece una perspectiva comparativa sobre varios aspectos concretos de los servicios sociales: fuentes de financiación (nacionales, regionales, locales, etc.), organización de la prestación de servicios, inversiones, recursos humanos, gobernanza y coordinación entre instituciones (OECD, 2022^[6]).
 - **Este informe**, centrado en el análisis de los sistemas de tecnologías de la información que prestan apoyo a la labor cotidiana de las instituciones públicas de servicios sociales en España y propone recomendaciones para un futuro sistema nacional de información para los servicios sociales.

6. En este contexto, este informe documenta las características actuales de los sistemas de tecnología de la información para los servicios sociales en España, las particularidades de las estadísticas que actualmente elaboran los gobiernos autonómicos y las posibilidades de armonizar las variables y los procedimientos en todo el país. La evaluación se basa en un ejercicio de inventario de la situación de los sistemas de información en los servicios sociales en España. Su principal objetivo era documentar las principales características de los sistemas informáticos de todas las regiones, así como su capacidad de interactuar con el *Sistema de información de usuarios/as de servicios sociales (SIUSS)*, y con los sistemas de información de otros ámbitos como la sanidad, el empleo y la educación.² A continuación, basándose en esta evaluación, el informe presenta propuestas que mejoren y actualicen el sistema de información para los servicios sociales.
7. El informe está organizado del modo siguiente: esta sección introductoria presenta la justificación y los objetivos del análisis incluido en las siguientes secciones. En la sección 2 se analizan brevemente algunos aspectos del marco institucional que son pertinentes en el desarrollo de sistemas de información para los servicios sociales. En la sección 3 se informa sobre las herramientas operativas que se utilizan para gestionar los servicios sociales en todas las CC. AA. En la sección 4 se analiza el uso que hacen los gobiernos regionales de la información sobre servicios sociales que recogen y, además, se presentan interesantes proyectos de desarrollo en curso y futuros en las CC. AA., junto con algunos ejemplos de sistemas de información nacionales de otros ámbitos. En la sección 5 se resumen las conclusiones de la fase de evaluación y se determinan las prioridades, desde la perspectiva del MDSA2030, para mejorar y potencial los servicios de información prestados por la administración central. Por último, en la sección 6 se presentan las recomendaciones para desarrollar el sistema nacional de información sobre servicios sociales.

² Gran parte de la información utilizada en esta fase se recogió en numerosas misiones de investigación, realizadas a distancia entre julio de 2021 y enero de 2022. El equipo de la OCDE elaboró cuestionarios para los servicios sociales primarios y especializados, en los que se trataron temas como los recursos humanos dedicados a los sistemas de información por las oficinas de servicios sociales de la región; las aplicaciones operativas empleadas en la gestión de los usuarios; la existencia de registros de usuarios a nivel autonómico; la interoperabilidad de los registros; y los proyectos actuales y a medio plazo relacionados con las tecnologías de la información.

1 Un marco institucional complejo

8. Aunque los aspectos técnicos, como la elección del programa informático para gestionar el funcionamiento de los servicios sociales, ciertamente definen los sistemas de información, hay también una serie de aspectos no técnicos que influyen en gran medida en la estructuración de las posibilidades de acceso, vinculación y tratamiento de la información: el grado de acuerdo entre los distintos proveedores y regiones sobre las definiciones y la taxonomía en general (por ejemplo, lo que constituye un determinado servicio); los marcos de privacidad de los datos que definen cuáles usos están permitidos y cuáles no; y el personal responsable de la infraestructura de TI subyacente. En esta sección se analizan brevemente estos aspectos no técnicos y sus consecuencias en los sistemas informáticos adoptados por las distintas administraciones.
9. La creación de sistemas de TI de servicios sociales con capacidad de interacción en España parece ser un reto importante. Esto se debe en parte a la naturaleza compleja de los servicios sociales —algo compartido por la mayoría de los países de la OCDE— y, en parte, a la estructura altamente descentralizada de éstos. El planteamiento adoptado en este informe está dominado en gran medida por los aspectos tecnológicos; para un análisis detallado de los aspectos jurídicos y de gobernanza, consulte (OCDE, 2022^[5]) y (OCDE, 2022^[6]).
10. Con independencia del sistema de organización territorial de los países -centralizada o federal-, los servicios sociales tienden a organizarse de manera local, sin sujeción a un poder central. Este es el caso de España, donde la Constitución asigna la competencia principal en materia de asistencia social a las comunidades autónomas. Las regiones tienen diferentes entramados institucionales y definen los servicios ofrecidos de diversas maneras. Además, las disparidades económicas y financieras regionales (y locales) inciden en la capacidad de las regiones para mejorar su infraestructura informática. Además de hacer frente al complejo panorama generado por las competencias regionales para los servicios sociales y las importantes disparidades regionales, las CC. AA. y las administraciones locales tienen que cumplir con la legislación nacional y europea.

1.1. Los servicios sociales son responsabilidad de diferentes entidades

11. España distingue entre servicios primarios y especializados. En general, los servicios primarios (dependiendo de las CC. AA. pueden llamarse también *básicos*, *generales* o *comunitarios*) abarcan grandes grupos de población y se prestan idealmente en el nivel de proximidad de los usuarios —por tanto, por los municipios y las mancomunidades—, mientras que los servicios especializados suelen administrarse por entidades de mayor envergadura, hasta el nivel autonómico. Hay razones históricas tras esta división es la población a la que se dirige cada tipo de servicio; es razonable prestar atención primaria al nivel más local posible, mientras que la atención especializada se presta de forma más eficiente en un territorio más amplio. Sin embargo, la distinción entre lo que se considera servicio primario³ o especializado varía según las regiones.

³ La atención primaria suele asociarse a la atención primaria de salud. En el contexto de este informe, que se centra en los servicios sociales, “atención primaria” se referirá siempre a la atención primaria de los servicios sociales.

Además, algunas comunidades autónomas, como las Illes Balears, Galicia y la Comunidad Foral de Navarra, distinguen además entre servicios *primarios básicos* y servicios *primarios específicos*.

12. Aunque la división entre servicios primarios y especializados puede parecer razonable desde el punto de vista de la eficiencia, también entraña inconvenientes para el intercambio de información:
 - La legislación regional atribuye a los ayuntamientos la competencia de prestar determinados servicios sociales. Estos requisitos pueden definirse en la ley o a través de catálogos específicos; pero no suelen imponer *cómo* se prestan estos servicios. De esta manera, las entidades locales disponen de un margen considerable para organizar los servicios de la forma que consideren más adecuada a sus necesidades, incluso en lo que respecta a las herramientas operativas y los programas informáticos que utilizan (véase la sección 2.1). Del mismo modo, los ayuntamientos, que no son necesariamente responsables de la gestión y la prestación de servicios especializados, podrían recibir una información beneficiosa para ellos sobre los detalles relativos a la estructura y los destinatarios, aunque no tengan necesariamente acceso a las estadísticas pertinentes (y mucho menos a los microdatos).
 - Dentro de los gobiernos regionales, distintas unidades gestionan diferentes servicios especializados. También en este caso, aparte de estar arraigada en la evolución histórica, esta división puede parecer lógica desde el punto de vista de la eficacia: por ejemplo, el conjunto de herramientas profesionales necesarias para llevar a cabo programas de crianza positiva es bastante diferente del que se necesita para gestionar los refugios para personas sin hogar y los servicios de asesoramiento. Por lo tanto, es muy natural que los operadores se especialicen en determinados servicios y que diferentes unidades se encarguen de gestionarlos. Sin embargo, dado que los distintos operadores y unidades pueden optar por programas informáticos diferentes para su labor, el intercambio de información entre ellos se convierte en un reto (véase la sección 2.2).

1.2. Falta una taxonomía común

13. Existen importantes diferencias regionales en la definición del concepto, el alcance y la asignación de competencias de los servicios sociales establecidos por los estatutos regionales. El artículo 148.1 de la Constitución estipula que las CC. AA. pueden asumir competencias en materia de asistencia social. El Estatuto de Galicia es el único que se limita a reproducir la redacción del artículo 148.1. Otros estatutos optan por combinar la referencia a la asistencia social con otros conceptos como bienestar social (Principado de Asturias), servicios sociales (Canarias, Castilla-La Mancha, Castilla y León) o desarrollo comunitario (La Rioja, Región de Murcia, Comunidad Foral de Navarra). Además, algunos Estatutos pretenden especificar con mayor precisión el alcance de las competencias. Por ejemplo, definen los grupos de población destinatarios de su política social autónoma, como los niños, las familias, los adultos mayores, los inmigrantes y las personas con discapacidad.
14. La división geográfica del territorio varía según las regiones (por ejemplo, *municipios*, *mancomunidades*, *islas*, *distritos*, *áreas*, *zonas básicas*, *cabildos*, *demarcaciones*, *etc.*). Aunque algunos de estos términos hacen referencia a niveles geográficos que sí que son diferentes (como *municipalidades* y *mancomunidades*), otros simplemente reflejan diferentes formas de denominar las entidades geográficas en el contexto de los servicios sociales. En consecuencia, la forma en que se entienden algunos conceptos básicos en diferentes regiones puede no ser la misma. Algunos ejemplos:
 - El servicio social de atención básica no significa exactamente lo mismo en la Comunidad Foral de Navarra y en Galicia.

- El término *prevención*, presente en muchos catálogos de servicios sociales, puede referirse a la prevención de situaciones de exclusión social o a la prevención de la violencia familiar o de situaciones persistentes de dependencia.
 - Las *rentas mínimas* regionales tienen diferentes nombres en casi todas las CC. AA. En algunas regiones se clasifica como prestación primaria, mientras que en la mayoría de los casos se considera un servicio especializado.
15. Estas diferencias no solo se traducen en amplias diferencias en la estructura administrativa de los servicios sociales entre las regiones, entre las regiones y la administración central, y entre los distintos ámbitos de la protección social. También introducen, implícitamente, diferencias taxonómicas que se reflejan en los modelos de datos que cada entidad utiliza para gestionar los servicios sociales y en las bases de datos relacionadas.

1.3. Los agentes privados pueden desempeñar un papel importante en la prestación de servicios

16. Dependiendo de la región y de la esfera de servicio, los operadores privados pueden prestar una parte considerable de los servicios. Estos operadores privados pueden ser organizaciones con o sin ánimo de lucro y deben estar autorizados e inscritos en los registros de proveedores de servicios sociales. También pueden perder sus derechos de registro, aunque esto parece ocurrir en raras ocasiones.
17. Aunque es difícil determinar el porcentaje exacto de servicios sociales prestados por operadores privados, es evidente que desempeñan un papel importante en todas las regiones. Por ejemplo, en el presupuesto de 2019 del Gobierno de Castilla-La Mancha, cerca del 29 % del presupuesto de seguridad y protección social se destinó a la prestación de servicios por medios externos con entidades privadas. Sin embargo, es posible que no se tengan en cuenta aquí otros gastos, como las subvenciones, y que no se incluya la parte de los gastos de los servicios sociales subcontratados por entidades locales.
18. En términos de intercambio de información, la participación de los operadores privados en el sistema de servicios sociales dificulta aún más el proceso. Los operadores privados suelen tener obligaciones respecto a la información que deben suministrar, como informes presupuestarios y estadísticas sobre los usuarios de los servicios sociales. En algunas CC. AA. como Castilla-La Mancha y Castilla y León, se dispone de un programa informático específico para presentar esta información; sin embargo, en la mayoría de los casos, estos datos se presentan por medio de informes anuales *ad hoc* que no están conectados a ningún programa informático regional. Esto implica que la recogida en las bases de datos de ámbito regional, incluso para las estadísticas resumidas, no está automatizada; más aún, los microdatos sobre los servicios de los operadores privados no suelen estar disponibles.

1.4. Las administraciones públicas deben cumplir la normativa de protección de datos

19. Los servicios sociales procesan una gran cantidad de información personal sumamente delicada y, por tanto, están sometidos al reglamento de protección de datos personales. Algunos de estos datos están sujetos a la normativa europea y española sobre protección de datos. Del mismo modo, en lo tocante a las prácticas de seguridad de la información, los servicios sociales se rigen por normativas específicas en el ámbito tecnológico a nivel europeo y nacional. Estas normativas

se complementan con legislación específica, que a menudo incluye cláusulas relacionadas con el establecimiento de sistemas informáticos.

Protección de datos personales

20. Todos los Estados de la Unión Europea (UE) deben cumplir la normativa europea. Este reglamento se aplica a todos los sectores, incluidos los servicios sociales, que a menudo manejan grandes volúmenes de datos confidenciales que requieren una mayor protección o precaución respecto a sus posibles usos. El traslado a la práctica de la normativa de protección de datos debe tener en cuenta la normativa europea y su armonización con las normativas nacionales y regionales. En este sentido, las normas más importantes son:
 - Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos. Este reglamento hace referencia a la Directiva 95/46/CE (RGPD, reglamento general de protección de datos).
 - Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales (LOPDGDD) de 2018, como sucesora de la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal que armonizaba la normativa nacional con el Reglamento General de Protección de Datos de la UE.
21. En España, la protección de datos personales está reconocida como un derecho fundamental. Por tanto, su regulación está sujeta a la reserva de una Ley Orgánica, por lo que solo el Estado puede legislar sobre las condiciones básicas que garanticen la igualdad de trato de todos los ciudadanos. Las CC. AA. también pueden legislar en esta materia dentro de los límites de sus competencias y respetando la norma estatal. En particular, el artículo 57 de la LOPDGDD reconoce la autoridad de las CC. AA. en la aplicación y publicación de los requisitos para la acreditación y organización de la supervisión en la aplicación de las normativas. Así, además de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), que es un referente para toda España, tres regiones tienen sus propias autoridades: la Autoridad Catalana de Protección de Datos, la Agencia Vasca de Protección de Datos y el Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía. Estos organismos se encargan de la aplicación y el control del cumplimiento de la normativa de protección de datos personales y del tratamiento de los datos personales contenidos en los archivos de titularidad pública creados y mantenidos por entidades autonómicas, regionales o locales.

Seguridad de la información

22. La seguridad de la información se ocupa de proteger toda la información de una organización. Su objetivo es aplicar medidas para evitar incidentes como la filtración de información delicada, los ataques informáticos, la sustitución de información (por ejemplo, la identidad), la pérdida de datos, etc. Las disposiciones reglamentarias en materia de seguridad de la información tienen consecuencias directas en la forma en que las administraciones públicas almacenan datos e intercambian información sobre los ciudadanos. Esto es algo que claramente preocupa a los servicios sociales. En España, existe una normativa relacionada con la gestión de los sistemas de información, las infraestructuras y la interoperabilidad de datos, cuyas principales referencias son:
 - El Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en el ámbito de la Administración Electrónica, y que supone un uso generalizado en el ámbito de la Administración Pública ante las directrices establecidas por la Ley 39/2015 y la Ley 40/2015 (Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y Régimen Jurídico del Sector Público).

- Real Decreto-ley 12/2018, de 7 de septiembre, de seguridad de las redes y sistemas de información.
 - Las directrices establecidas por la Ley 39/2015 y la Ley 40/2015 (Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y Régimen Jurídico del Sector Público) y el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos implican la necesidad de la digitalización de la gestión administrativa de la información y, en consecuencia, la aplicación de esta normativa en los diferentes ámbitos y entidades que participan en su tratamiento.
23. Las entidades y organizaciones implicadas en la prestación de servicios sociales deben cumplir las disposiciones del ENS. Lo mismo ocurre con las entidades privadas que prestan servicios a las administraciones públicas o ejercen de proveedoras con ellas. Este conjunto de leyes y reglamentos conlleva que los actores implicados deban esforzarse en adaptar sus modelos organizativos y la definición y aplicación de sus procesos para garantizar la seguridad de la información.
24. Por último, cabe señalar que los procesos de intercambio de información personal entre organizaciones con diferentes competencias (por ejemplo, educación, sanidad y empleo) pueden requerir (y así sucede a menudo) el consentimiento expreso del interesado para permitir su uso.

1.5. La falta de recursos también puede ser un obstáculo para el intercambio fluido de datos

25. En todas las administraciones, los recursos humanos, materiales y financieros desempeñan un papel importante en el desarrollo de la infraestructura de TI. Como en casi todas las administraciones públicas, las unidades dedicadas a planificar, gestionar, supervisar y prestar servicios sociales no son especialistas en TI. Sin embargo, sí que existen necesidades específicas en cuanto a TI para los servicios sociales. Para hacerles frente, en función de su capacidad y necesidades financieras, las regiones y entidades locales han adoptado diferentes estrategias:
- Los gobiernos regionales suelen disponer de más recursos que las entidades locales y pueden invertir en sus propias soluciones de TI, que ponen a disposición de toda la CC. AA.
 - Las entidades locales de mayor envergadura (por ejemplo, grandes ciudades como Madrid o Barcelona) también pueden optar por desarrollar sus propias soluciones informáticas. Por ejemplo, Madrid tiene su propia herramienta operativa para gestionar la atención primaria. Otras entidades locales optan por proyectos conjuntos con otras ciudades cercanas. Por ejemplo, en Galicia, los ayuntamientos de Vigo, Ourense y Santiago pusieron en marcha su propia herramienta operativa para la atención primaria. Este planteamiento tiende a generar algunos problemas a nivel regional: la falta de una herramienta informática común conlleva a menudo la repetición del trabajo por parte de diferentes entidades locales a pesar de tener necesidades similares, ya que todas desarrollan y utilizan soluciones diferentes para registrar la información de los usuarios. Desde una perspectiva global, esto puede suponer un desperdicio de recursos y dificultar la interoperabilidad entre varios sistemas.
 - Las pequeñas entidades locales no disponen de recursos para externalizar el desarrollo de soluciones *ad hoc*. En algunos casos, en lugar de recurrir a las herramientas informáticas habituales, como SIUSS (véase la sección 2.1), deciden invertir en programas informáticos estándar y adaptarlos a sus necesidades. A corto plazo, esta estrategia puede brindar una respuesta rápida a los problemas inmediatos, pero a medio y largo plazo plantea retos adicionales. A menudo, estas soluciones no son adecuadas para la gestión operativa de los servicios sociales,

no pueden evolucionar a medida que cambian las necesidades y, ante la falta de mantenimiento, se quedan obsoletas al cabo de unos años.

26. Los recursos dedicados a la adopción de soluciones de TI muchas veces van de la mano del uso eficiente que se haga de ellas. En general, las regiones con una estrategia coordinada a largo plazo consiguen utilizar mejor sus infraestructuras existentes. Dicho esto, los representantes de las CC. AA. coinciden, en general, en que los recursos asignados a la tecnología de la información para los servicios sociales son insuficientes (véase Tabla 1.1). Por ejemplo, Aragón, las Illes Balears y Extremadura informan de que solo cuentan con un técnico contratado para desarrollar y mantener el software. Otras regiones no disponen de técnicos para tal fin, bien porque externalizan completamente los servicios de TI (Navarra, Castilla y León) o simplemente porque carecen de recursos (Canarias, Comunitat Valenciana). Únicamente tres administraciones regionales (Galicia, Castilla-La Mancha y La Rioja) declararon tener tres o más personas dedicadas a estas tareas. Esto incide negativamente en la calidad y la eficacia de las soluciones de TI. Por ejemplo, los proyectos prioritarios, como los que tienen por fin la armonización de las herramientas operativas y la mejora de la interoperabilidad, pueden verse retrasados por la falta de recursos.

Tabla 1.1. El uso de recursos humanos para la TI varía mucho según las regiones

Recursos humanos contratados para	Existen en las regiones siguientes
Implementación y mantenimiento de los programas informáticos operativos de atención primaria y los registros y bases de datos que generan	Aragón, Illes Balears, Cantabria, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Ceuta, Extremadura, Galicia, La Rioja
Análisis estadístico de los datos sobre la prestación de servicios sociales en la atención primaria	Aragón, Illes Balears, Cantabria, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Ceuta, Extremadura, Galicia, La Rioja
Servicios de TI externalizados para generar y mantener registros de todos los expedientes e intervenciones sociales en atención primaria. Elaboración de estadísticas sobre los servicios sociales a nivel regional.	Castilla-La Mancha, Galicia

Nota: Los recursos humanos mencionados solo se refieren a las personas empleadas en los gobiernos regionales o en nombre de estos (es decir, no se tienen en cuenta los contratados por las entidades locales). Estos profesionales no se dedican exclusivamente a los servicios primarios; sus funciones suelen incluir servicios especializados y otras esferas de actuación. Por lo tanto, sería extremadamente difícil calcular los recursos reales disponibles para la TI en los servicios primarios.

Fuente: Cuestionarios de TI sobre servicios primarios. Falta información sobre el País Vasco.

27. El desarrollo de los servicios sociales, con nuevas prestaciones y servicios y el aumento de la demanda, hace más complejos todos los problemas mencionados. Esta realidad recalca la importancia de actuar con prontitud, ya que es probable que la complejidad administrativa aumente con el tiempo.

2 Programas informáticos operativos para servicios sociales adoptados por las regiones

28. Esta sección se centra en las herramientas operativas que se utilizan en diferentes regiones. El término “herramientas operativas” se refiere a los programas informáticos utilizados por los profesionales de los servicios sociales para gestionar los registros de tales servicios a nivel local o autonómico. Estos programas pueden utilizarse, por ejemplo, para abrir o cerrar el expediente de un usuario, para añadir intervenciones sociales en expedientes abiertos o para almacenar registros o exportar parte de ellos. De este modo, la herramienta operativa es el servicio de información que ayuda a los profesionales en su actividad diaria.⁴

2.1. Gran diversidad de herramientas operativas, incluso dentro de las regiones

29. Las herramientas operativas utilizadas para gestionar los servicios sociales no son únicas en las regiones de España. Como se ha explicado en la sección anterior, esto se debe principalmente al marco institucional de los servicios sociales, que otorga competencias en la prestación y gestión de los servicios primarios a las entidades locales. Los servicios especializados son muy diversos. Cada zona tiene su intrahistoria, que en la mayoría de los casos incluye el desarrollo de sistemas de TI específicos. Por esta razón, los servicios primarios y especializados se analizan por separado.

2.1.1. Servicios primarios

30. El gobierno central desarrolló una herramienta operativa para gestionar la información relacionada con los servicios sociales primarios llamada SIUSS. SIUSS se empezó a desarrollar en la década de los noventa con la participación del Ministerio de Asuntos Sociales, el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, el Ministerio de Sanidad y finalmente el MDSA2030 en colaboración con las CC. AA. a través de convenios específicos de colaboración. SIUSS proporciona una herramienta operativa compartida y define una clasificación y taxonomía común de los servicios. También permite acceder a los microdatos que contienen la totalidad de expedientes e intervenciones sociales en atención primaria en aquellas entidades locales que lo utilizan. SIUSS está disponible para todas las CC. AA. y para las entidades locales de su territorio mediante convenios específicos que firman con ellas. La utilización de SIUSS es voluntaria, con lo que el grado de adopción varía entre las diferentes regiones: en algunas, todos los municipios utilizan el sistema, en otras, solo una parte. Por último, algunas regiones no utilizan SIUSS en ningún centro de servicios sociales.

⁴ Son distintas de las herramientas de análisis estadístico, que se analizan en la sección 3.

31. La Tabla 2.1 muestra las estimaciones del porcentaje de la población que vive en municipios que, respectivamente, utilizan y no utilizan SIUSS. Existen grandes diferencias: mientras que SIUSS es la herramienta operativa exclusiva de la atención primaria en Cantabria, Navarra y las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, no se utiliza en las Illes Balears, Canarias, Castilla-La Mancha, País Vasco y Región de Murcia. Aragón, Castilla y León y La Rioja tampoco lo utilizan con fines operativos, pero introducen datos en el sistema. En Andalucía, la Comunidad de Madrid, el Principado de Asturias, Extremadura y la Comunitat Valenciana, el uso de SIUSS no abarca todo el territorio. Por último, en muy pocos municipios no existe ninguna herramienta operativa y los registros se gestionan manualmente.⁵
32. El uso de SIUSS implica automáticamente la transmisión de microdatos al MSDA2030. Además, algunos municipios que no utilizan SIUSS también transmiten la información a las autoridades regionales, que, a su vez, la recogen de toda la región y transmiten los microdatos a las autoridades centrales. La Tabla 2.1 muestra las estimaciones del porcentaje de municipios que transmiten los microdatos a la administración central. Solo las Illes Balears, el País Vasco, Cataluña y Castilla-La Mancha no transmiten ningún dato sobre los servicios primarios al MSDA2030.⁶ Estos son algunos ejemplos de transmisión de microdatos:
- Aragón, Castilla y León, Galicia, La Rioja y Murcia exportan microdatos compatibles con SIUSS en XML y los transmiten al MSDA2030 una vez al año.
 - En la Comunidad de Madrid, la Comunitat Valenciana, el Principado de Asturias, Andalucía y Extremadura, algunos municipios que no utilizan SIUSS transmiten microdatos; sin embargo, no se dispone de datos para todos los municipios.
33. Las diferencias locales y regionales en el uso de SIUSS suelen guardar relación con su falta de versatilidad para satisfacer necesidades específicas, como la incorporación de información sobre servicios concretos o el uso de datos para el análisis estadístico, como se detalla a continuación. Varias regiones mencionan que SIUSS es lento (los datos repetidos no se rellenan automáticamente) y no tiene una conexión fiable, necesita interfaces de usuario más modernas e intuitivas y no es posible cargar los documentos pertinentes y adjuntarlos a los expedientes. Cantabria también mencionó la falta de agilidad y flexibilidad en la creación de expedientes personales. Otras regiones, como Navarra y la Comunitat Valenciana, mencionaron la necesidad de contar con una herramienta dotada de interoperabilidad.⁷ En el municipio de Avilés se señaló la necesidad de una herramienta de información común que permita a los profesionales de los servicios sociales gestionar las intervenciones sociales integradas más allá de los servicios primarios. SIUSS aparece como una herramienta orientada sobre todo a la recogida y registro de datos, mientras que algunas regiones mencionan que también necesitan una herramienta para gestionar los expedientes de los servicios (Cantabria, Galicia),⁸ y Zaragoza destacó la importancia de una base de datos para el análisis estadístico, el seguimiento y la planificación. Por último, los informes estadísticos que pueden generarse con SIUSS no siempre se adaptan a las necesidades de las entidades locales y regionales. Algunos indicadores básicos, como el número de personas

⁵ Durante las entrevistas sobre políticas, las comunidades autónomas también han señalado la existencia de casos muy raros en los que algunos servicios no están incluidos en los registros.

⁶ Tanto las Islas Baleares como Canarias están actualmente en proceso de implantación de soluciones para la transmisión de datos.

⁷ Por interoperabilidad se entiende la capacidad de los sistemas o programas informáticos para intercambiar información, que requiere al menos compartir modelos de datos y protocolos comunes.

⁸ La imposibilidad de adjuntar documentos en SIUSS responde a una decisión de diseño. De hecho, SIUSS es una herramienta de recogida y registro de datos, y no se concibió como una herramienta de gestión completa.

que gestiona cada profesional, no están disponibles. Por su diseño, el sistema incluye una lista de programas predefinidos estructurados en varios niveles de categorías y subcategorías. La lista se actualiza periódicamente (por ejemplo, al principio de la pandemia se añadieron una serie de nuevos servicios relacionados con la COVID-19). Sin embargo, esta estructura es rígida y no se adapta bien a algunos servicios que son específicos de algunos municipios o regiones y dificulta la introducción de información sobre programas que no “encajan” en la lista predefinida. Por ejemplo, las ubicaciones del programa *Rompiendo Distancias*, en el Principado de Asturias, cuyo fin es ayudar a las personas mayores a permanecer en sus hogares en zonas rurales remotas, no se corresponden con las divisiones territoriales predefinidas.⁹

Tabla 2.1. Las disparidades en el uso de SIUSS son grandes entre las comunidades autónomas

Porcentaje de la población que vive en los municipios que utilizan diferentes herramientas operativas

Comunidad autónoma	Uso de SIUSS como herramienta operativa	Uso de otras herramientas operativas	Notas
Andalucía	59 %	41 %	Algunos municipios utilizan sus propias herramientas operativas, mientras que otros utilizan un software llamado ACIVIT desarrollado por una empresa privada de ingeniería.
Aragón	0 %	100 %	El municipio de Zaragoza utiliza su propia herramienta y existe otra herramienta (APSS) para el resto del territorio.
Principado de Asturias	92%	8%	Avilés utiliza una herramienta llamada GUÍAS (Gestión Unificada de la Información para la Incorporación Sociolaboral), implantada en 2001. Además, GUIAS utiliza el Visor Piloto desarrollado para la HSUe y SISAAD.
Illes Balears	0 %	100 %	No hay ninguna herramienta autonómica. Las islas utilizan sus propias soluciones, como HSI y NOU.
Canarias	0 %	100 %	Un pequeño número de municipios no dispone de soporte de TI para la gestión de la atención primaria. En 2020 se alcanzó un acuerdo entre las autoridades regionales y nacionales para implantar SIUSS. Se están negociando acuerdos entre el gobierno autonómico y las entidades locales. Se espera que la implantación efectiva comience progresivamente en 2022.
Cantabria	100 %	0 %	
Castilla y León	0 %	100 %	Existe una herramienta común para todo el territorio (SAUSS-CEAS). Permite la exportación en formato compatible con SIUSS.
Castilla-La Mancha	0 %	100 %	Existe una herramienta común para todo el territorio (ASISTE/MEDAS).
Cataluña	0 %	100 %	Existe una herramienta operativa principal, Hestia, que utiliza el 81 % de las áreas básicas de servicios sociales (ABSS), el resto utiliza herramientas diferentes.
Ceuta	100 %	0 %	
Extremadura	43 %	57 %	Hay dos centros que utilizan una herramienta llamada PROCESOS. A través de un convenio de colaboración, proporcionan datos estadísticos a las autoridades regionales a fin de que los incluyan en SIUSS.
Galicia	67 %	33 %	Los siguientes municipios, entre otros, tienen sus propias herramientas: Santiago, Orense, Vigo, Pontevedra, Coruña, Arteixo, Culleredo (Ferrol y Lugo también tienen previsto dejar SIUSS).

⁹ La información recogida se refiere a la infraestructura de TI a nivel de la comunidad autónoma. No se llevó a cabo ninguna investigación específica de la infraestructura de TI a nivel local. Sin embargo, dado que los servicios primarios se prestan a nivel local, durante las entrevistas sobre los servicios primarios con las autoridades regionales se pudo recoger alguna información sobre la realidad de los municipios.

La Rioja	0 %	100 %	Existe una herramienta común para todo el territorio (Protecnia).
Comunidad de Madrid	40 %	60 %	El municipio de Madrid utiliza su propia herramienta.
Melilla	100 %	0 %	
Región de Murcia	0 %	100 %	Utilizan SIUSS y otras herramientas operativas, como SUSI.
Comunidad Foral de Navarra	100 %	0 %	Existen planes para dejar de usar SIUSS en el futuro. El gobierno autonómico coordina este proyecto, la idea es aplicar el cambio para todo el territorio y mantener la compatibilidad con los formatos de datos de SIUSS.
Comunitat Valenciana	69 %	23 %	El municipio de Valencia, y otros dos más, utilizan una herramienta llamada Socyal.

Nota: Algunas entidades locales utilizan tanto SIUSS como otra herramienta operativa; en estos casos, se cuentan como usuarios de SIUSS. Fuente: Cuestionarios de TI sobre servicios primarios y entrevistas relacionadas. Falta información sobre el País Vasco.

34. Al margen de SIUSS, también existen diferencias notables en cuanto a la cobertura de un sistema regional unificado. Algunas CC. AA. han desarrollado una herramienta operativa que abarca todo el territorio: es el caso de Castilla y León, Castilla-La Mancha y La Rioja. Como se ha mencionado anteriormente, algunas de estas herramientas unificadas pueden exportar datos en un formato compatible con SIUSS. En otras CC. AA. coexisten varios sistemas y los municipios más grandes, que disponen de más recursos, tienden a desarrollar su propia solución informática (Madrid, Zaragoza, varias ciudades importantes de Galicia).
35. Existen diferentes tendencias en el desarrollo de herramientas operativas para la atención primaria. Las CC.AA. más maduras en cuanto a sus sistemas de TI (Castilla y León, Castilla-La Mancha y en cierta medida La Rioja y, próximamente, la Comunidad Foral de Navarra) están invirtiendo en sus propios sistemas unificados y en la interoperabilidad. Por el contrario, las CC.AA. con sistemas de TI regionales menos maduros (Canarias, Cantabria, Extremadura, Comunitat Valenciana y Comunidad de Madrid) están intentando implantar SIUSS o, al menos, unificar los sistemas operativos en todo el territorio. Desde el punto de vista de la administración central, es importante que se transmitan los registros de los usuarios (es decir, la lista detallada de prestaciones e intervenciones sociales proporcionadas a la población) desde las CC. AA. Esto brinda a las autoridades centrales (y a las autoridades locales y usuarios) una visión global sobre el estado de la prestación de servicios sociales en el país; también proporciona información esencial para la planificación a largo plazo.

2.1.2. Servicios especializados

36. El reparto de responsabilidades y competencias en materia de servicios sociales especializados varía según las regiones. Por lo general, existe una Dirección General de Servicios Sociales (o equivalente) encargada de los servicios sociales como tal, a menudo con unidades territoriales específicas para hacer de enlace con los servicios primarios y una serie de secretarías generales (SG)¹⁰ dedicadas a diferentes esferas de servicios especializados. En función de cómo estén organizadas estas SG en cada gobierno regional, las diferentes esferas de atención especializada pueden estar agrupadas (es decir, depender de la misma SG) o no.
37. Además de estas grandes diferencias en la organización, los catálogos de servicios especializados disponibles en las distintas regiones también son bastante desiguales. Por último, los proveedores de servicios especializados, aunque estén sujetos al control de los gobiernos regionales, se organizan de múltiples maneras, desde servicios puramente públicos bajo la responsabilidad directa de los gobiernos regionales hasta organizaciones privadas con y sin

¹⁰ Con el fin de simplificar, nos referiremos a la gran variedad de direcciones o subdirecciones, secretarías generales y otros términos utilizados por cada gobierno autonómico como SG (de "secretaría general").

ánimo de lucro. Las diferencias en el organigrama, el catálogo y el tipo de proveedores repercuten en la forma de desarrollar las infraestructuras de TI. Por lo tanto, sería prácticamente imposible ofrecer un mapa sistemático y completo de la infraestructura de la TI de los servicios sociales especializados en España.

Dependencia, incapacidad y rentas mínimas

38. En la mayoría de las regiones, tienen especial relevancia las áreas de “dependencia” e “incapacidad”, así como las unidades encargadas de gestionar y abonar las prestaciones de ingresos mínimos. Estos ámbitos cuentan con una infraestructura de TI desarrollada que suele ser más avanzada que en otros ámbitos de servicios especializados.
39. Desde la entrada en vigor en 2007 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, conocida como “Ley de Dependencia”, los sistemas de información en esta esfera de la atención especializada se han ido desarrollando en un contexto que favorece el intercambio de datos entre la administración central y las autonómicas. Junto con el proceso de regulación, se creó un Sistema de Información del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SISAAD) de ámbito nacional que se puso a disposición de las CC.AA. que quisieran utilizarlo. Según el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO), únicamente un par de regiones utilizan el servicio web nativo del SISAAD como herramienta operativa para los servicios de dependencia. El resto ha implantado su propia solución, en general como parte de un plan mucho más amplio y a largo plazo que persigue el desarrollo de un sistema de TI regional integral y completo; por ejemplo, SAADPA en el Principado de Asturias, DISDEP en las Illes Balears y SAUSS-Dependencia en Castilla y León. Tras una primera fase de adaptación, las CC.AA. han progresado con respecto a la especificación de un modelo de datos común para un grupo de estadísticas mínimas obligatorias definido por el IMSERSO y a la mejora de las capacidades de intercambio de datos de sus sistemas. Las razones que justifican este contexto favorable no son solo técnicas. En la Ley, los pagos de nivel mínimo mensuales que efectúa la administración central a las administraciones regionales sirven para reembolsar a las regiones las cantidades invertidas y están en relación directa con el número de beneficiarios. Están sometidos a un estricto control y vinculados a estadísticas detalladas sobre el número y el tipo de beneficiarios. Para recibir estos pagos, los gobiernos regionales tienen que comunicar cada mes las estadísticas a las autoridades nacionales. Este mecanismo supone un importante incentivo para que las autoridades regionales mejoren su infraestructura de TI en este ámbito y cumplan con las especificaciones técnicas del sistema nacional.
40. Los procesos de evaluación, certificación y revisión de la situación de las personas con necesidades de capacidad funcional son responsabilidad de los servicios sociales. Esta condición es de suma importancia tanto para los beneficiarios como para varias esferas de la administración. La *situación de discapacidad* es un dato clave para determinar el derecho a las prestaciones por desempleo y discapacidad (seguridad social), para calcular los impuestos y para abrir el acceso a las prestaciones en especie (servicios sociales). Por lo tanto, las soluciones de TI para gestionar, almacenar y transmitir información sobre la situación de discapacidad de las personas a otras administraciones funcionan en general bastante bien en la mayoría de las regiones. Por ejemplo, en Galicia, una solución de TI llamada CENDIS integra todos los procedimientos de discapacidad en una única herramienta operativa. La información se almacena en una base de datos específica y se envía al IMSERSO y a la Agencia Tributaria (AEAT) (modelo fiscal 990). Además, las entradas de la base de datos pueden vincularse con el registro demográfico (por ejemplo, para identificar a las personas fallecidas) y con el registro de demandantes de empleo (SEPE). En las Illes Balears, como ya se ha mencionado, DISDEP incorpora los ámbitos de dependencia y discapacidad en una misma herramienta de gestión, lo que supone un alto grado de integración de estas dos áreas en un registro único. Sin embargo, la interoperabilidad con otros ámbitos aún no está implantada. Por ejemplo, el acceso a los registros de la seguridad social se efectúa de

manera manual. En Galicia y Castilla y León (aplicación VADI), los profesionales pueden gestionar los procedimientos de evaluación, certificación y revisión desde un único registro regional. La información sobre los ciudadanos (situación y grado de discapacidad, fecha de la última valoración, etc.) se comunica al IMSERSO, a la AEAT (a través de la Dirección Regional de Economía y Hacienda) y a la Seguridad Social. Además, esta información está a disposición de otras administraciones a través de la plataforma de intermediación (Supresión de Certificados en Soporte Papel).

41. En la mayoría de las regiones también existen bases de datos y herramientas de TI específicas para la gestión de la renta mínima.¹¹ Por ejemplo:
 - PNC en el Principado de Asturias.
 - RESOGA en las Illes Balears.
 - PRGC en Castilla y León.
 - Galicia ha desarrollado un sistema de información para la gestión de las transferencias de dinero en efectivo que consta de una base de datos común y tres módulos operativos denominados RISGA (Renta de Integración Social de Galicia), AIS (Ayudas para la Integración Social) y PNC (para gestionar las pensiones no contributivas).
 - RMIN en la Comunidad de Madrid.
42. Por razones históricas, las autoridades regionales necesitaban una herramienta específica para evaluar las condiciones de acceso (en particular la renta y el patrimonio de las familias) y para administrar las transferencias de dinero en efectivo a los beneficiarios. Las condiciones necesarias para recibir la renta mínima interactúan con las que se deben reunir para otras transferencias monetarias (como las pensiones no contributivas); así pues, se requiere cierto grado de interoperabilidad (o al menos herramientas ágiles de intercambio de datos) con los sistemas de la Seguridad Social. Desde la creación del ingreso mínimo vital (IMV) en 2020, la necesidad de reforzar la interoperabilidad con las bases de datos de la Seguridad Social se ha hecho más apremiante. El IMV, aprobado en mayo de 2020 a través del Real Decreto-ley 20/2020, es una transferencia no contributiva para los hogares encabezados por personas de entre 23 y 65 años, con unos umbrales de comprobación de renta y patrimonio anuales que varían en función del tamaño de los hogares y del número de hijos a cargo. Además, los beneficiarios deben tener residencia legal en España con al menos un año de antigüedad (se exceptúan las víctimas de la trata de personas y de la violencia de género), estar inscritos como demandantes de empleo y haber solicitado ya las pensiones y transferencias a las que tienen derecho. Es complementario en su concepción a los regímenes regionales, en el sentido de que puede proporcionar un complemento si es más generoso, pero podría haber diferencias en el tipo de usuarios acogidos a ambos regímenes y algunos que no tienen derecho al IMV podrían seguir recibiendo la prestación regional. Es por ello que se precisan cálculos cruzados detallados para determinar la prestación de renta mínima de los beneficiarios del IMV. Como esto afecta a varios miles de personas cada mes, muchas regiones están llevando a cabo una fusión semi-manual de las bases de datos para agilizar los cálculos (durante las entrevistas, esta necesidad se mencionó en los casos de Galicia, el Principado de Asturias e Illes Balears).

¹¹ “Renta mínima” es una denominación genérica para las prestaciones regionales de renta mínima. Las prestaciones de renta mínima existen en todas las regiones con diferentes nombres y con diferentes normas de acceso y cuantías. Sin embargo, comparten un diseño relativamente similar y desempeñan un papel parecido como renta de último recurso para las familias con pocos ingresos.

Herramientas centralizadas y estadísticas regionales

43. Como ya se ha dicho, las regiones desarrollaron la infraestructura de TI para diferentes ámbitos en distintos momentos, en función de sus prioridades y de los recursos disponibles. Una vez que las soluciones de TI están en marcha y se utilizan, las administraciones tenderán a mantenerlas y a adaptarlas a las nuevas necesidades en lugar de sustituirlas por una nueva solución.¹² Incluso en regiones con infraestructuras maduras, los servicios especializados siguen estando bastante descentralizados desde el punto de vista de la TI. Estos son algunos casos destacados:
- Castilla y León es una de las regiones más avanzadas en cuanto a estándares y soluciones de TI comunes. El sistema SAUSS pretende integrar el acceso a todos los servicios sociales de la región. Esto empieza por los servicios primarios, pero también incluye los especializados (por ejemplo, el mencionado módulo SAUSS-Dependencia). Sin embargo, en 2021, una serie de ámbitos importantes se siguen gestionando a través de herramientas operativas específicas (por ejemplo, PRGC para la Renta Garantizada Ciudadana, PNCS para las pensiones no contributivas, SPE para las transferencias monetarias para personas dependientes y VADI para los servicios relacionados con la discapacidad).
 - El Principado de Asturias cuenta con numerosas herramientas operativas específicas. La más importante es TRAMITARE. La plataforma TRAMITARE-SASS acelera la transferencia de información para los procedimientos internos. Crea un canal de comunicación entre profesionales a través de la tramitación electrónica y optimiza la gestión y el seguimiento de la información en el Sistema Asturiano de Servicios Sociales (SASS) en un entorno seguro. Actualmente en fase piloto, no abarca todos los sistemas ni todo el territorio. Muchas otras herramientas operativas específicas para diferentes ámbitos (por ejemplo, FAMNU para servicios a familias numerosas, REDVIVA para el apoyo a la vivienda, etc.).
 - Por ahora, Galicia no tiene previsto implantar una herramienta operativa única. La idea es utilizar la Historia Social Única (HSU) como una herramienta horizontal que permita acceder a la información de los individuos. Sin embargo, no se trata de una herramienta operativa, ya que solo está diseñada para prestar información sobre los servicios sociales que ha recibido la persona, sin que pueda utilizarse por los trabajadores sociales para su labor cotidiana. Se están desarrollando o mejorando muchas herramientas específicas. Entre ellas se encuentra el mencionado sistema de gestión de transferencias monetarias que incluye RISGA, MENOR (protección de menores), CENPOS (para la gestión de diferentes tipos de centros comunitarios para personas mayores, personas con discapacidad, centros sociales y centros de protección de menores), CIM (para la gestión de los centros de información a la mujer) o XOP (gestión de las órdenes de protección contra la violencia de género), entre otras.
44. El desarrollo de soluciones de TI para los servicios sociales especializados no avanza necesariamente hacia la concepción de interfaces comunes para todos los ámbitos. Durante las entrevistas, los responsables regionales coincidieron en que, en la atención especializada, las necesidades de los distintos ámbitos son tan diversas que la mejor solución es probablemente disponer de herramientas operativas independientes con interfaces bien adaptadas. En consecuencia, las regiones creen que el camino que se debe tomar pasa por centrarse en el desarrollo en común de estándares de datos (es decir, formatos de datos comunes) y modelos de datos (es decir, una taxonomía común) y mejorar la interoperabilidad entre los ámbitos de servicios sociales dentro de la región para, al menos, producir estadísticas fiables y comparables y facilitar la consulta de datos sobre los usuarios de los servicios sociales. El País Vasco es un buen ejemplo de este planteamiento. A pesar de una fuerte división de competencias entre la

¹² Por muy buenas razones: los profesionales saben cómo utilizarlas y no hay necesidad de realizar grandes inversiones en el desarrollo de TI ni de cambiar las estructuras de datos.

región y las provincias (Diputaciones Forales), la comunidad ha definido un conjunto de indicadores comunes a nivel regional sin un registro de microdatos centralizado. Estos indicadores se pueden consultar en Internet.¹³ Otro buen ejemplo de estadísticas regionales de calidad sobre servicios sociales primarios y especializados es el banco de datos desarrollado por Castilla y León, en el que se pueden consultar numerosos indicadores desglosados por provincia y año.¹⁴

2.2. El gran reto de la interoperabilidad

45. La interoperabilidad es la capacidad de los sistemas o programas informáticos para intercambiar información. En el contexto de la TI, se refiere al uso de formatos de datos y protocolos de comunicación comunes por parte de dos o más sistemas para que estos puedan comunicarse entre sí. La amplia definición de interoperabilidad adoptada aquí incluye todos los procedimientos que permiten un intercambio de datos automático o casi automático entre dos sistemas.
46. Para que se consideren interoperables, los sistemas no tienen por qué estar totalmente integrados, pero sí compartir al menos modelos de datos y protocolos de comunicación comunes. Lamentablemente, muchas herramientas informáticas del panorama actual de los servicios sociales en España cuentan con una “muralla digital”; es decir, por su arquitectura son incapaces o tienen una capacidad muy limitada para intercambiar información. Estos sistemas no son eficientes en cuanto a costes y servicios: se recogen varias veces los mismos datos, lo cual aumenta el coste de mantenimiento de los sistemas y provoca confusión. El objetivo de esta sección es describir el estado de la interoperabilidad entre los sistemas de las distintas regiones. Para mayor claridad, se tratan por separado la interoperabilidad dentro de los servicios sociales, en particular entre los servicios primarios y los especializados, y entre los servicios sociales y otras administraciones públicas.

2.2.1. La falta de identificadores personales únicos dificulta la interoperabilidad y la integración de las bases de datos

47. La capacidad de las administraciones públicas para determinar de forma coherente e inequívoca la identidad de las personas es clave. La identificación personal es necesaria para determinar la idoneidad como destinatario de un servicio o prestación o para encontrar información pertinente sobre los servicios que un ciudadano recibió en el pasado. Para una correcta y eficaz identificación de los usuarios, es importante entender cómo se produce el proceso de identificación cuando un individuo se pone en contacto con los servicios sociales por primera vez, cómo se almacena esta identificación y cómo se vincula con otras fuentes de datos y administraciones.

Riesgos asociados a los problemas de identificación

48. La integración de las bases de datos¹⁵ a nivel nacional no puede lograrse sin la homogeneización de los códigos de identificación. Aunque no es la única condición previa para la integración de las bases de datos, sí es necesaria. De hecho, la falta de una identificación personal única y las dificultades para rastrear las identificaciones generan una serie de problemas:
 - La imposibilidad de combinar datos con otras organizaciones.

¹³ *Estadística de Servicios Sociales y Acción Social* (ESSEC, [link](#)).

¹⁴ *Estadísticas de Servicios Sociales de Castilla y León* ([link](#)).

¹⁵ En este contexto, el término “integración de las bases de datos” debe entenderse como un método eficaz y fiable para registrar, actualizar, recuperar y rastrear los datos con precisión.

- La imposibilidad de compartir datos entre diferentes centros de servicios sociales.
- El riesgo de duplicación de expedientes por la imposibilidad de identificar correctamente a la persona.
- A nivel nacional, la inexistencia de un registro social único dificulta la portabilidad de derechos.
- La complejidad de asociar a los individuos con sus unidades familiares.
- Las posibles filtraciones de seguridad (por ejemplo, sustitución de identidad intencionada o no).
- El riesgo de una conducta fraudulenta.

El proceso de identificación

49. El proceso de identificación puede dividirse en dos “acciones” diferentes: *buscar* la identidad de alguien en el registro¹⁶ y *crear* un nuevo expediente utilizando una identificación personal. El procedimiento no es uniforme en todas las CC. AA. porque utilizan diferentes herramientas operativas, solicitan diferentes números de identificación para la identificación primaria y adoptan diferentes estrategias para identificar a las personas cuando el número de identificación primaria no existe. Cuando la persona acude a los servicios sociales por primera vez en una región, se suele generar un nuevo expediente con el número de identificación del nuevo usuario. Si no se puede presentar el documento de identificación principal, se crea el nuevo expediente usando un número atribuido que se basa en la información personal del usuario. Cuando la persona haya recurrido previamente a los servicios sociales, el profesional de estos servicios sociales la buscará. Si no se puede identificar al usuario, el proceso puede entrar en una vía sin salida que requiera costosos ajustes manuales.

Identificadores personales de uso común en España

50. En España, el DNI/NIE (Documento Nacional de Identidad/Número de Identidad de Extranjero) y el Número de la Seguridad Social (NUSS) son los identificadores más utilizados como identificación primaria para una gran parte de la población. Únicamente la Comunitat Valenciana utiliza el Código de Identificación Personal (CIP) de la tarjeta sanitaria. También existen soluciones alternativas, como la aplicación de un algoritmo para generar identificadores de servicios sociales *ad hoc* o el uso de tecnologías innovadoras basadas en identificadores biométricos. Cada una de estas posibles formas de identificar a las personas tiene ventajas e inconvenientes: por ejemplo, muchos niños menores de 14 años y algunos inmigrantes no tienen DNI/NIE; los inmigrantes en situación irregular no tienen NUSS. Los identificadores biométricos, por definición, existen para todo el mundo y, si se aplican bien, son una forma rápida y segura de identificar a las personas. Pero sigue siendo necesario asignar la identificación biométrica a un número de identificación *ad hoc* (o existente), se requiere un hardware específico en todos los centros de servicios sociales y los datos biométricos son algo intrusivos. Los números de identificación *ad hoc* pueden definirse de forma lógica y comprensible y se utilizan en algunas regiones, pero, si solo los adoptan los servicios sociales, habría que encontrar soluciones para asignar el número *ad hoc* de los servicios sociales a las identificaciones de otros ámbitos.

¹⁶ Para simplificar la explicación, podemos suponer la existencia de un solo registro. La existencia de varios registros puede generar complicaciones adicionales, especialmente en el caso de un cambio del número de identificación personal.

Las Comunidades Autónomas adoptan diferentes estrategias para las personas indocumentadas

51. Aunque para la mayoría de los usuarios la identificación resulta sencilla porque dispone de un número de identificación (DNI/NIF/NIE)¹⁷ que utiliza para relacionarse con todas las entidades públicas, una minoría relativamente importante de usuarios de servicios sociales no cuenta con estos identificadores. Constituyen un grupo heterogéneo formado por inmigrantes irregulares, niños menores de 14 años y un pequeño número de adultos indocumentados. En todos estos casos, la identificación inequívoca de los individuos en múltiples registros, e incluso la simple identificación en un registro, puede suponer todo un reto. Para hacer frente a este problema, cada región adopta su propia estrategia para identificar a las personas sin DNI/NIF/NIE. Estas estrategias, que se resumen en la Tabla 2.2, tienen por finalidad la producción de identificaciones personales que no se dupliquen con las ya existentes y que puedan recuperarse sin ambigüedad en caso de una segunda visita del usuario a los servicios sociales. Sin embargo, todavía existen algunos casos raros y difíciles y, lo que es más importante, la estrategia de identificación no está armonizada en todas las regiones.

Tabla 2.2. Las administraciones siguen diferentes estrategias para generar números de identificación para los que carecen de ellos

Identificador	Comunidad autónoma
DNI ficticio, número de expediente	Andalucía, Extremadura
Número de la seguridad social	Illes Balears
Código de identificación generado por el sistema/Código de persona	Aragón, Principado de Asturias, Illes Balears, Castilla y León, Galicia, La Rioja, Región de Murcia
Combinación de datos personales (apellido, nombre + fecha de nacimiento)	Castilla-La Mancha, Castilla y León, Ceuta, La Rioja, Comunidad de Madrid, Comunidad Foral de Navarra, Comunitat Valenciana y Melilla.

Fuente: Cuestionarios de TI sobre servicios primarios. Falta información sobre el País Vasco.

2.2.2. Interoperabilidad entre servicios primarios y especializados

52. Los distintos ámbitos de los servicios sociales especializados suelen utilizar herramientas operativas diferentes. En 2021, ninguna región española tenía un sistema de gestión unificado para la totalidad de los servicios sociales.¹⁸ Por lo tanto, la interoperabilidad es esencial para el desarrollo de herramientas de gestión integradas que incluyan la atención primaria y la especializada y abran perspectivas para intervenciones sociales integradas, más y mejor información para los usuarios, menos trabajo administrativo para los profesionales y la generación de estadísticas e informes más eficientes y fiables. Por el contrario, la falta de interoperabilidad supone una carga administrativa adicional para los profesionales que trabajan en los servicios sociales, ya que, por ejemplo, es posible que tengan que utilizar varias herramientas para documentar y solicitar servicios para un mismo usuario; a menudo, tienen que recabar y enviar manualmente la información a compañeros de otras áreas (y viceversa).
53. Los servicios sociales se perciben cada vez más como una especie de categoría “residual” de los servicios públicos (en el sentido de que se ocupan de una amplia gama de riesgos sociales,

¹⁷ DNI significa Documento Nacional de Identidad; NIF significa Número de Identificación Fiscal; y NIE significa Número de Identidad de Extranjero.

¹⁸ Ante la diversidad de necesidades, es perfectamente comprensible que diferentes ámbitos de competencia, como los servicios de evaluación de la discapacidad y los servicios familiares, utilicen diferentes soluciones de IT para su prestación y administración. Sin embargo, también es importante mantener la coherencia entre estos sistemas.

situaciones e instrumentos de intervención). En consecuencia, las tareas de evaluación que no guardan una relación clara con un ámbito específico (sanidad, educación, justicia, etc.) se dejan en manos de los servicios sociales. Esto, unido a la escasa o inexistente interoperabilidad entre los distintos ámbitos de la administración, supone una considerable cantidad de trabajo adicional.

54. En la actualidad, SIUSS no dispone de interfaces de programación de aplicaciones (API) que permitan la comunicación con otros programas informáticos. Esto limita en gran medida sus posibilidades de intercambiar datos con otros sistemas.¹⁹ Las CC. AA. que están implantando herramientas de TI para los servicios primarios también están desarrollando soluciones para un sistema integrado de acceso a (todos) los servicios sociales y su gestión. En diferentes grados de madurez, y con diferentes planteamientos, los casos de La Rioja (PROTECNIA), Castilla-La Mancha (ASIST/MEDAS) y Castilla y León (SAUSS/CEAS) son ejemplos de interoperabilidad entre servicios primarios y especializados.
55. El desarrollo de las Historias Sociales Únicas regionales (HSU, véase más arriba) se considera en gran medida una buena oportunidad para mejorar la interoperabilidad entre los diferentes ámbitos de los servicios sociales. Las especificaciones de las HSU pueden convertirse, en parte, en un primer paso hacia una taxonomía común y modelos de datos compartidos entre los distintos ámbitos, en particular entre los servicios primarios y los especializados. En los últimos años, las regiones han aprovechado a menudo el desarrollo de las HSU para introducir cambios en las herramientas existentes con el fin de centralizar y armonizar la información personal procedente de diversos ámbitos de los servicios sociales.

2.2.3. Interoperabilidad con otros servicios públicos

56. Los intercambios de información entre los servicios sociales y otros ámbitos de la administración pública son muy frecuentes y tienen tanta importancia como los intercambios de información dentro de los servicios sociales. Dado que el número de instituciones externas con las que los servicios podrían tener que interactuar es muy amplio, es necesario encontrar soluciones para el intercambio de información. En esta sección se resumen los principales canales de intercambio de datos entre los servicios sociales y las entidades externas; para ello, se presenta una lista de los casos más importantes y representativos de interoperabilidad total o semiautomática que existen en la actualidad.
57. En la práctica, cuando los profesionales necesitan consultar una información o enviarla a otras administraciones, o simplemente a compañeros que utilizan un sistema operativo diferente, a menudo deben abrir dos o más interfaces en distintos sistemas, consultar la información y enviársela a un compañero o introducirla en su sistema manualmente. Esta solución requiere mucho tiempo y el tratamiento manual de la información personal, junto con la falta de comprobaciones automáticas de identificación, aumenta en gran medida las posibles fuentes de errores. Para que el intercambio de información sea más eficaz, existen varias posibilidades:
 - Servicios de intermediación abiertos para facilitar el intercambio de datos;
 - Integración parcial que permite realizar solicitudes rápidas a través de bases de datos relacionales distribuidas;
 - Integración total de las herramientas de TI.
58. Un primer canal para implementar los intercambios de datos es a través de los servicios de intermediación. En España, el sistema Servicio de Verificación y Consulta de Datos: Plataforma

¹⁹ Según comunicó el MDSA2030, esta limitación no solo se debe a razones técnicas, sino también, y sobre todo, a razones legales relacionadas con la normativa de protección de datos.

de Intermediación (PID-SVD) y la Sustitución de Certificados en Soporte Papel (SCSP), facilitados por el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, permite a cualquier administración pública verificar o consultar los datos de un ciudadano que haya iniciado un trámite con la entidad. Se reduce así la necesidad de que los ciudadanos presenten la documentación que ya tiene la administración pública, y se sustituye la documentación en papel por un intercambio electrónico de datos más rápido, normalizado y con plena garantía jurídica. Estos servicios también pueden emplearse para consultar la información de las distintas administraciones públicas. Es difícil consolidar las estadísticas a nivel regional sobre el uso del PID-SVD en los servicios sociales. Al estar a disposición de todos los niveles de la administración, las autoridades regionales no tienen por qué estar informadas del uso que hacen de él las entidades locales.²⁰ Entre las CC. AA. que declaran utilizar los servicios del PID-SVD (Principado de Asturias, Illes Balears, Cantabria, Castilla y León, Extremadura y Comunidad Foral de Navarra), la participación en estos intercambios de datos es más frecuente en los servicios sociales (parece especialmente frecuente el Ingreso Mínimo Vital), el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD), la Administración Tributaria (AEAT) y, en menor medida, la autoridad de migraciones, los expedientes de los juzgados, el Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo (SISPE) y el Registro Civil.

59. Una alternativa a las plataformas de intermediación es la aplicación de la *interoperabilidad directa* entre dos (o más) sistemas. En general, este tipo de integración se realiza cuando lo justifica el volumen de datos intercambiados. Por ejemplo, la entrada en vigor del Ingreso Mínimo Vital, y las reglas para el cálculo de las prestaciones regionales de renta mínima que de él se derivan, obligan a los servicios sociales de las CC. AA. a intercambiar gran cantidad de información (sobre todos los perceptores del IMV en las CC. AA.) cada mes, si no cada semana. En este caso, estaría justificada la plena integración entre el ámbito regional de las ayudas a la renta y la Seguridad Social. Los cuestionarios y las entrevistas solo mencionan algunos ejemplos de interoperabilidad total. Por ejemplo, en Castilla y León existe cierto grado de interoperabilidad entre los servicios sociales (incluida la atención primaria), la Agencia Tributaria (AEAT) y el Sistema de Información del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SISAAD). El Principado de Asturias ha implantado soluciones que recuperan directamente la información del sistema sanitario, del SISAAD, del SISPE y del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS). En Galicia, es posible recuperar información de la AEAT y del SISPE e intercambiar información en ambas direcciones con el SISAAD.
60. Varios servicios especializados (familias numerosas, incapacidad, dependencia, algunas prestaciones económicas) proporcionan API para que otros sistemas se conecten a ellos y obtengan así información. Al aprovechar esta infraestructura, las entidades externas podrían recuperar datos de estos sistemas (o hacérsela llegar).
61. Otro ejemplo es lo que podría llamarse tratamiento “semiautomático” de los datos, que consiste en fusionar grandes conjuntos de datos procedentes de sistemas no interoperables basándose en una clave de identificación personal única (normalmente el DNI) y ejecutar algún tratamiento de datos para muchos individuos al mismo tiempo. Por ejemplo, en las Illes Balears se fusionan los beneficiarios del IMV de los registros nacionales de la Seguridad Social con los beneficiarios de las prestaciones de renta mínima de los registros regionales de apoyo monetario para determinar la cuantía de la prestación de renta mínima regional. Aunque no esté totalmente automatizado, este método tiene la ventaja de procesar a todos los individuos de una sola vez (y no uno por uno como en el caso anterior y más frecuente). Aunque es más eficaz que el intercambio manual de datos,

²⁰ En particular, dado que los servicios primarios se prestan y administran mayoritariamente a nivel local, las autoridades autonómicas solo están parcialmente informadas sobre el tipo y el volumen de datos que se intercambian entre los centros de servicios primarios y otras instituciones. Esto significa que, en algunos casos, la información proporcionada en los cuestionarios puede subestimar en gran medida el uso de los servicios de intermediación.

esta solución puede resultar un trámite pesado debido a la falta de un modelo de datos común entre los sistemas. En particular, el proceso de fusión puede fallar porque los servicios y las características de los usuarios se nombran de forma diferente en los distintos conjuntos de datos.

3 Desarrollo de sistemas de TI y uso de la información

62. En los apartados anteriores se han analizado los principales factores que impulsan el desarrollo de la infraestructura de TI de los servicios sociales. Estos requisitos previos influyen en si los servicios sociales pueden elaborar registros que incluyan información sobre intervenciones individuales (es decir, microdatos) y estadísticas agregadas sobre los servicios y la entrega de prestaciones, pero también indicadores de gasto y de alto nivel para supervisar la actividad general. En esta sección se examina la capacidad de las comunidades autónomas para consolidar estos datos a nivel regional, así como la forma en que explotan la información.

3.1. Adopción de políticas con base empírica

63. La adopción de decisiones con base empírica se basa en la idea de que, para tomar decisiones sobre políticas eficaces, los mejores complementos de los conocimientos especializados son la experiencia del trabajo sobre el terreno y la capacidad de analizar los datos pertinentes. En las últimas décadas, a medida que se ha ido disponiendo de información sobre prácticamente todos los aspectos de las actividades personales, profesionales y sociales, la gestión de base empírica ha cobrado importancia y muchas organizaciones públicas y privadas la aplican. Los servicios sociales no son una excepción a esta tendencia.
64. La mayoría de las comunidades autónomas reconocen la importancia de las estadísticas y declaran que el análisis de datos es un elemento clave en su estrategia de planificación a medio y largo plazo. Por ello, las CC. AA. apoyan la mejora de los sistemas de información en los servicios sociales; no solo por razones operativas y de responsabilidad, sino también por razones estratégicas (véase la Tabla 3.1). Sin embargo, no todas las CC. AA. están interesadas en explotar los registros de microdatos individuales. En muchos casos, esto se debe a que no disponen de dichos registros. Solo el Principado de Asturias, Castilla-La Mancha, Castilla y León, La Rioja y la Región de Murcia, y en menor medida Aragón, las Illes Balears y Extremadura, utilizan la información disponible a nivel individual para el análisis de necesidades y la planificación. Por ejemplo, La Rioja utilizó los registros individuales de los servicios de atención primaria como herramienta de seguimiento de la situación de las personas al inicio de la crisis de la COVID-19. Un mayor número de CC. AA. utilizan las estadísticas agregadas como apoyo a la toma de decisiones en ámbitos como la elaboración de presupuestos, la asignación de recursos humanos y el control de las finanzas. Por ejemplo, los homólogos de Canarias, Ceuta, Extremadura y La Rioja indicaron el uso de dichas estadísticas. Por último, algunas comunidades autónomas ya tienen o están desarrollando soluciones de inteligencia empresarial para potenciar su capacidad de análisis. Es el caso del Principado de Asturias, Galicia y la Comunidad Foral de Navarra; Castilla y León, por su parte, tiene un sistema bastante maduro en este ámbito.

Tabla 3.1. Las comunidades autónomas adoptaron políticas con base empírica para el desarrollo de los servicios sociales

Comunidad autónoma/Ciudad	¿Ha desarrollado el gobierno regional una política de servicios sociales con base empírica?		Notas
	Basada en microdatos	Basada en estadísticas	
Andalucía	N.D.	N.D.	
Aragón	Sí	Sí	
Principado de Asturias	Sí	Sí	Se ha consolidado con la creación del Observatorio Asturiano de Servicios Sociales, uno de cuyos objetivos es contribuir al análisis con base empírica (más información) Además, la normativa autonómica sitúa a la HSUe como piedra angular del Sistema Asturiano de Servicios Sociales. Se están implantando una herramienta de visualización de datos y un amplio proyecto de armonización de datos.
Illes Balears	Sí	No	
Canarias	No	Algunos ejemplos	Los principales ejemplos se refieren a la asignación de recursos financieros en general y, en particular, a la prestación de ingresos mínimos.
Cantabria	No	Algunos ejemplos	Basada en las Memorias de Servicios Sociales de Atención Primaria.
Castilla y León	Sí	No	Aprendizaje automático para apoyar la toma de decisiones.
Castilla-La Mancha	Sí	No	El anuario sobre servicios sociales primarios analiza las necesidades a partir de bases de datos para proponer mejoras.
Cataluña	No	Sí	Cada año, la Generalitat solicita a las entidades locales que completen una serie de estadísticas armonizadas sobre la prestación de servicios sociales. Estas estadísticas están disponibles para toda Cataluña.
Ceuta	No	Sí	Para tomar decisiones sobre los recursos humanos y la carga de trabajo. Planificación a largo plazo.
Extremadura	Sí	Sí	Se utiliza sobre todo para analizar la carga de trabajo y la situación de los profesionales de los servicios sociales.
Galicia	No	Sí	Los proyectos más importantes son la integración de más información en la HSUe y el desarrollo de una herramienta analítica (BIPOS).
La Rioja	Sí	Sí	Para elaborar el presupuesto; para ayudar en el diseño y el seguimiento de los programas; durante el periodo de la COVID-19, los trabajadores sociales de los servicios primarios recibieron la lista completa de usuarios para facilitar el seguimiento personalizado. También se utiliza en la planificación estratégica y sectorial.
Comunidad de Madrid	No	Sí	Se utilizan los datos de prestación de servicios sociales básicos (excluyendo la ciudad de Madrid).
Región de Murcia	No	Sí	Existe un Plan de Innovación para los Servicios Sociales. - 2022 - 2024 - Entre otros objetivos está el relacionado con el establecimiento de la Historia Social Unificada.
Melilla	No	No	
Comunidad Foral de Navarra	No	Sí	Se considera una herramienta de inteligencia de datos en el contexto del desarrollo de la HSU.
Comunitat Valenciana	N.D.	N.D.	

Nota: Solo Castilla y León, Galicia, Illes Balears y Asturias respondieron al cuestionario sobre servicios especializados.

Fuente: Cuestionarios de TI sobre servicios primarios y entrevistas relacionadas. Falta información sobre el País Vasco.

65. A nivel nacional, el MDSA2030 publica informes anuales con estadísticas detalladas sobre las prestaciones regionales de renta mínima²¹ y las actividades desarrolladas en el marco del Plan Concertado.²² El Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) publica estadísticas sobre los servicios incluidos en la Ley de Dependencia, extraídas del SAAD.²³ Aunque no se incluyen en este análisis, también se dispone de estadísticas sobre los beneficiarios de pensiones no contributivas para todo el país.²⁴ Por último, existe un repositorio nacional (BDNS) que incluye información financiera sobre todas las subvenciones concedidas por el Estado central.
66. A nivel regional, existen diferentes enfoques para la producción y el uso de estadísticas agregadas sobre atención primaria. Como mínimo, las comunidades suelen llevar un registro del número de usuarios e intervenciones (a menudo desglosado por género), el número de profesionales y la financiación. Ceuta, por ejemplo, también hace un seguimiento del perfil social, Castilla-La Mancha del grupo de edad, y las Illes Balears del país de nacimiento y del nivel educativo de los usuarios de los servicios sociales. En muchos casos, las estadísticas están predefinidas, con algunas excepciones, como La Rioja, que también indicó que se utilizaban herramientas de inteligencia empresarial para generar las estadísticas *ad hoc* necesarias.
67. Las CC. AA. también difieren en su política de difusión pública de las estadísticas existentes. Varias tienen observatorios, como el Observatorio de Servicios Sociales del Principado de Asturias o el Observatorio de la Realidad Social de la Comunidad Foral de Navarra, que van más allá del ámbito de los servicios sociales y, por ejemplo, hacen un seguimiento de las cifras de empleo. Además de publicar estadísticas sobre el número de usuarios de los servicios sociales y la financiación, estos observatorios suelen realizar y publicar sus propios estudios e incluso pueden proporcionar enlaces a otros informes de investigación pertinentes. Otras comunidades que no tienen observatorios pueden seguir publicando informes estadísticos sobre los servicios primarios. Algunas de las comunidades con las bases de datos estadísticas internas más extensas, como Castilla-La Mancha y Castilla y León, utilizan la mayoría de las estadísticas solo para necesidades internas y no las difunden.

3.2. Registros con microdatos sobre la prestación de servicios sociales

68. La información personal y familiar de los usuarios de los servicios sociales, así como los detalles sobre las ayudas a la renta y las intervenciones sociales de las que se beneficiaron, se gestionan a través de herramientas operativas. En general, las herramientas almacenan la información en expedientes individuales/familiares que componen grandes corpus de datos denominados (a efectos de este informe) registros de servicios sociales. Con independencia de la gestión diaria, la constitución de registros es muy importante para:
- Mantener un seguimiento del historial de prestaciones e intervenciones recibidas por cada usuario.
 - Aplicar herramientas de inteligencia de datos u otros métodos estadísticos para generar indicadores.
 - Realizar análisis estadísticos periódicos y *ad hoc* de los registros y crear bases de datos con estadísticas agregadas.

²¹ www.mscbs.gob.es/ssi/familiasInfancia/ServiciosSociales/RentasMinimas.htm

²² www.mscbs.gob.es/eu/ssi/familiasInfancia/ServiciosSociales/MemoriasPlanConcertado.htm

²³ www.imserso.es/imserso_01/documentacion/estadisticas/info_d/estadisticas/est_inf/datos_estadisticos_saad

²⁴ www.imserso.es/imserso_01/documentacion/estadisticas/pensiones_no_contributivas_jubilacion_invalidez

- Informar a los servicios sociales de otras ciudades/regiones —u otras administraciones— sobre la situación de una persona concreta (por ejemplo, si se traslada de una región a otra).
69. La información personal de los usuarios de los servicios sociales es muy delicada y, por tanto, requiere una protección y una vigilancia de acceso especiales. En particular, la propiedad de los datos condicionará la actuación de los encargados de autorizar, ejecutar y controlar los intercambios de datos entre sus propietarios y terceros (por ejemplo, entre las autoridades locales y la administración central).
 70. A partir de las entrevistas mantenidas con diferentes CC. AA., parece que existe una gran variedad de situaciones en cuanto a la propiedad y el acceso a los microdatos. También existen prácticas diferentes con respecto a los servicios sociales primarios y especializados. Las entidades locales son las prestadoras de los servicios sociales primarios, mientras que la responsabilidad de los servicios especializados puede variar según la esfera de servicio y las CC. AA. Este panorama de propiedad “distribuida” de los datos tiene la ventaja de que cada actor puede tomar decisiones pertinentes (por ejemplo, sobre el desarrollo de una nueva herramienta operativa o sobre un cambio en las especificaciones de alguna base de datos de estadísticas agregadas, etc.) de forma independiente y ágil. Sin embargo, esta realidad también genera serios problemas para la comunidad autónoma y, en particular, para los organismos nacionales: dependiendo de la configuración administrativa y de las circunstancias, pueden surgir dificultades en la interpretación de algunas variables debido a la falta de una taxonomía armonizada o a la disponibilidad total o parcial de información sobre algunas áreas geográficas o servicios.
 71. Los modelos de propiedad y acceso a los datos varían según las regiones. En algunas, la entidad local coincide con el gobierno regional, lo que hace que la misma entidad tenga la propiedad y el acceso a los datos. En otras, las entidades locales son propietarias de los microdatos y los comparten con el gobierno regional. También se da en algunas de ellas el caso de que las entidades locales son propietarias de los microdatos (a veces subcontratando la gestión), pero no los comparten con el gobierno regional. En consecuencia, los gobiernos regionales se enfrentan a muchos retos para garantizar el acceso a los microdatos. Al distribuir las competencias entre las entidades locales, las CC. AA. han generado diferentes estructuras de datos adaptadas a sus necesidades y capacidad de desarrollo de programas informáticos. Esta falta de homogeneidad en los datos implica que la generación de estadísticas puede suponer un importante trabajo manual para obtener, limpiar, armonizar e integrar los datos. Una segunda consecuencia de que las entidades locales tengan la propiedad de los datos es que los gobiernos autonómicos no disponen de mecanismos para imponer la homogeneización de los datos o el intercambio de información.
 72. Pocas comunidades autónomas disponen de bases de datos de registro de servicios sociales operativas. Además de la falta de voluntad política para crear dicho registro, la disparidad de programas informáticos operativos, la ausencia de una identificación coherente e inequívoca y las diferentes titularidades de los datos que no prevén su transferencia pueden obstaculizar la creación de un registro común. En Andalucía y Ceuta existen registros de este tipo, aunque Andalucía y Asturias están trabajando en registros más completos. La Comunitat Valenciana está trabajando en un registro que también incluirá apuntes laborales y sanitarios.

3.3. Proyectos de mejora de la infraestructura de TI y ejemplos de otros ámbitos

73. La administración central y las CC. AA. trabajan continuamente en la mejora de la infraestructura de TI de apoyo a la prestación de servicios sociales a través de proyectos desarrollados por las autoridades nacionales, proyectos conjuntos nacionales-regionales, proyectos autonómicos

financiados con fondos europeos y proyectos organizados y financiados directamente por los gobiernos autonómicos o locales.

74. En esta sección se presenta un resumen de los proyectos recientes, actuales o de próxima implantación destinados a desarrollar o mejorar diferentes aspectos de la infraestructura de TI de los servicios sociales. El objetivo de la sección no es enumerar todos los proyectos,²⁵ sino definir las principales perspectivas de desarrollo adoptadas por los gobiernos autonómicos y proporcionar ejemplos de buenas prácticas.

3.3.1. Proyectos de ámbito nacional

SIUSS

75. Como se explica en la sección 2.1.1, los usuarios de SIUSS han mencionado muchos aspectos que requieren mejoras. Entre ellos, SIUSS adolece de rigidez, falta de interoperabilidad y, en algunas circunstancias, lentitud debido a su arquitectura interna. En los últimos años, la Subdirección General de Programas Sociales (SGPS) y la División de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del MDSA2030 detectaron la necesidad de llevar a cabo importantes reformas en SIUSS, en particular, dividirlo en varios sistemas independientes. Cada sistema debe responder a las necesidades específicas de los diferentes grupos de usuarios que tiene SIUSS y, al hacerlo, adaptar los recursos necesarios en cada uno de los tres casos de uso:
- Trabajo diario operativo (TD). Más de 3.000 profesionales utilizan SIUSS cada día para realizar las tareas necesarias para la prestación de servicios sociales (por ejemplo, registrar nuevos usuarios, abrir y cerrar expedientes, registrar intervenciones sociales, etc.). Este caso representa alrededor del 90 % de los procesos de intervención social.
 - Exportación de datos (EX). Usuarios que utilizan los registros de SIUSS para realizar análisis estadísticos.
 - Administración (AD). Usuarios que utilizan SIUSS para tareas administrativas.
76. Se ha puesto en marcha un proyecto financiado por NextGenerationEU,²⁶ actualmente en fase de especificación, para cambiar la arquitectura de SIUSS y hacerla modular, de manera que estas tres necesidades se atiendan por módulos (o herramientas) independientes y, finalmente, sustituir SIUSS por una nueva herramienta nacional. El nombre de la herramienta operativa, que también contiene los microdatos, será Sistema Estatal de Gestión de la Información de Servicios Sociales (SEGISS).
77. El éxito de este proyecto dependerá en gran medida de la disponibilidad de recursos financieros y técnicos. El consenso con las CC. AA. y las entidades locales para armonizar los datos, la taxonomía, las interfaces de usuario, etc., será esencial para llevarlo a buen puerto. La introducción de una arquitectura modular con una clara determinación y separación de los diferentes usos posibilitará una explotación más eficiente de los recursos y preparará el terreno para desarrollos más complejos en el futuro.

²⁵ Son numerosos, sobre todo si se consideran los “pequeños desarrollos de TI realizados a nivel municipal”. Dando continuación al alcance de esta sección y del informe en su conjunto, limitamos nuestro análisis a los proyectos realizados por las autoridades autonómicas o nacionales.

²⁶ Puede encontrar más información sobre los fondos NextGenerationEU [aquí](#).

Historia Social Única (HSU)

78. El objetivo de la HSU es unificar la información pertinente sobre las necesidades de los beneficiarios de los servicios sociales y los servicios que han recibido. Como mínimo, pretende reunir la información de los sistemas primario y especializado (incluidos los proveedores privados) y ponerla a disposición de los profesionales de los servicios sociales que operan con los beneficiarios en cuestión. Pero también puede aspirar a integrar la información de otros sistemas, en particular los sanitarios, y permitir a los gobiernos regionales realizar análisis, por ejemplo, de las necesidades de servicios (no satisfechas) o de la repercusión de la disponibilidad de ciertos servicios en las necesidades posteriores de otras zonas.
79. Aunque la HSU tiene un alcance nacional, cada región decide qué aspectos de la HSU prefiere desarrollar (en la práctica, la información que se reúne e incluye prioritariamente en los expedientes personales, la que se recoge en una fase posterior y la que no se incluye) y cómo hacerlo. En este sentido, recurrir a la HSU regional es una opción perfectamente fundamentada. Además, las especificaciones de las HSU regionales coinciden en gran medida, pero no están (o estarán) necesariamente armonizadas a nivel nacional.
80. El estado del progreso de las HSU varía en gran medida entre las comunidades autónomas. Castilla y León y Galicia son actualmente las dos únicas comunidades con una HSU plenamente implantada. En la primera, la HSU es accesible a través de las soluciones de TI propias de los servicios sociales de la comunidad; en la segunda, se basa en SIUSS y en el programa informático de los municipios. El Principado de Asturias y Andalucía cuentan con versiones piloto en diferentes fases de progreso. En Castilla-La Mancha, el servicio web existe, pero aún no contiene información sobre todas las prestaciones relevantes. En la mayoría de las demás regiones, el desarrollo está menos avanzado. Por último, Cantabria, la Comunidad de Madrid y la Región de Murcia están todavía en fase de reglamentación y no se han iniciado las medidas de aplicación.

Tarjeta Social Digital (TSD)

81. La TSD pretende facilitar el acceso tanto a los ciudadanos (a través de un sitio web o una aplicación) como a los funcionarios que trabajan con las prestaciones sociales para ofrecer una visión general de todas las prestaciones que recibe una persona o a las que podría tener acceso. Es una continuación del Registro de Prestaciones Sociales Públicas de la Seguridad Social, pero incluye un número más amplio de prestaciones y facilita el acceso de los ciudadanos a la información pertinente. A diferencia de la HSU, que depende enteramente de la iniciativa de cada comunidad autónoma, la TSD implica una cooperación a nivel local, regional y nacional. La Conferencia de Presidentes (que reúne al Presidente del Gobierno con los presidentes de las comunidades autónomas) aprobó el proyecto en 2017; y el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) puso en marcha la TSD en 2018. Como la TSD requiere la cooperación formal entre los distintos niveles de gobierno y muchos convenios entre el Estado y las autonomías no entraron en vigor hasta finales de 2021, la transmisión de datos de las comunidades autónomas no comenzó hasta principios de 2022; y las comunidades, por lo general, aún no han abandonado sus registros anteriores.

3.3.2. Proyectos de ámbito regional

82. Todas las regiones se esfuerzan por mejorar las herramientas de TI de apoyo a los servicios sociales. Esto refleja la intención de muchos gobiernos regionales de adoptar un enfoque de formulación de políticas con base empírica y de mejorar la infraestructura para mejorar su rendimiento. A partir de los cuestionarios y las entrevistas con los expertos autonómicos, se determinaron tres líneas de trabajo diferentes: i) mejorar los sistemas regionales ya existentes, ii)

desarrollar proyectos que complementen, mejoren o sustituyan SIUSS y iii) implantar SIUSS y extender su uso (solo en Canarias, Ceuta y Melilla).

83. Algunos ejemplos relevantes de la primera línea de trabajo son:

- Castilla-La Mancha: El programa informático estadístico MEDAS se utiliza para registrar las intervenciones y los expedientes en la comunidad.
- Castilla y León: SAUSS es un programa informático operativo para los servicios sociales que se utiliza en toda la región. Su hoja de ruta pasa por expandir esta solución ([enlace](#)).
- La Rioja: PROTECNIA recoge todas las intervenciones profesionales que se realizan. Actualmente se le están aplicando mejoras, como un módulo de análisis estadístico ([enlace](#)).

84. Estos son algunos ejemplos de la segunda línea de desarrollo:

- Andalucía: En esta región tienen tres proyectos principales, CoheSSiona para ver la historia social única, ProgreSSA como aplicación para los servicios sociales comunitarios y GeSStiona como aplicación que recoge y gestiona todos los procesos.
- Principado de Asturias: ARAMO será un ecosistema digital que permita un abordaje integral y de calidad y que garantice la continuidad de los servicios a los usuarios y la HSUe.
- Galicia: El proyecto HSUE trabaja en la renovación progresiva de SIUSS.
- Comunidad Foral de Navarra: Una única aplicación que se convierte en el repositorio de la información sobre servicios sociales, que incluye la intervención social y la gestión de las prestaciones, y sirve para la planificación del sistema en función de las necesidades detectadas ([enlace](#)).

85. La mayoría de estos proyectos están (co)financiados por fondos europeos. Una gran mayoría de los desarrollos de TI se subcontrata a empresas privadas bajo la supervisión de los informáticos de las entidades públicas. También existen soluciones *ad hoc* para garantizar la interoperabilidad entre algunos sistemas (sobre todo en el caso de los sistemas operativos que llevan relativamente mucho tiempo en funcionamiento). La HSU, gracias a su papel de repositorio “central” de mucha información relativa a los servicios y prestaciones que se ofrecen en diferentes ámbitos, también se está utilizando (indirectamente) como una forma de intercambiar información básica entre diferentes áreas, incluyendo, por supuesto, los servicios sociales. Aunque no era el objetivo principal de la HSU, su desarrollo progresivo y racional también está aportando soluciones interesantes a las necesidades de interoperabilidad.

3.3.3. Ejemplos de otros ámbitos

SISAAD

86. El Sistema de Información del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SISAAD) se creó en 2007 para incorporar la información acordada tras la aprobación de la Ley de Dependencia (Ley 39/2006). En los objetivos del sistema y sus componentes, se acordó dotar a las CC. AA. de una solución de TI que permita agilizar la tramitación de los expedientes de reconocimiento de la situación de dependencia y un módulo de pago a las autonomías con los importes de las prestaciones. Además, la solución de TI debe incluir una herramienta de análisis estadístico. La Orden TAS/1459/2007, de 25 de mayo, estableció el Sistema de Información del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia y creó el archivo de datos personales, siendo la Dirección General del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) la responsable de su administración. La mayoría de las CC. AA. tienen sus propias herramientas operativas y utilizan sus propios sistemas para la gestión de las prestaciones por dependencia.

87. Más allá de las enseñanzas extraídas de la implantación de la Ley de Dependencia, el SISSAD es un ejemplo interesante para el resto de los servicios sociales porque el sistema permite la transmisión de información desde las comunidades autónomas y por el proceso de diálogo y acuerdo entre las comunidades y el IMSERSO que dio lugar al sistema actual.

SISPE

88. Aun perteneciendo al ámbito de los servicios públicos de empleo, con más armonización que los servicios sociales (las políticas de desempleo y de mercado laboral activo son menos heterogéneas que los servicios sociales y antes formaban parte de un sistema nacional descentralizado), también representa un ejemplo interesante para los servicios sociales. SISPE está concebido como un instrumento del Sistema Nacional de Empleo que permite a los servicios públicos de empleo central y autonómicos compartir información básica y coordinada sobre políticas activas de empleo y prestaciones por desempleo. SISPE comenzó a implantarse en 2005. Antes de esta fase de implantación, una fase previa de desarrollo incluyó la definición del modelo funcional, la definición de la arquitectura de TI y el desarrollo del programa informático correspondiente.
89. El sistema se fundamenta en una base de datos nacional, única y compartida por todos los servicios públicos de empleo regionales, en la que se almacenan los denominados datos comunes, y que debe actualizarse por las autonomías y estos servicios de empleo. Los datos comunes posibilitan la movilidad de los demandantes de empleo, que pueden obtener sus prestaciones en todo el territorio nacional, y la elaboración de estadísticas y estudios a nivel nacional. Estos datos se actualizan y validan de acuerdo con las normas establecidas y deben necesariamente residir y mantenerse actualizados tanto en la base de datos de la comunidad autónoma correspondiente (en la que están registrados) como en la base de datos estatal compartida por los servicios públicos de empleo regionales. Existen procedimientos de gestión comunes acordados por todos los servicios públicos de empleo, que garantizan una gestión básica uniforme y coordinada en todo el territorio. Para la actualización y consulta se ha definido una serie de procesos de intercambio de información que se ejecuta de forma simultánea y coordinada en el sistema estatal y en el respectivo sistema regional. De este modo, cualquier actualización de los datos comunes se consolidará cuando se valide en ambos sistemas, independientemente de cuál de ellos haya iniciado la variación de los datos (Criado Gomez, 2004^[7]).

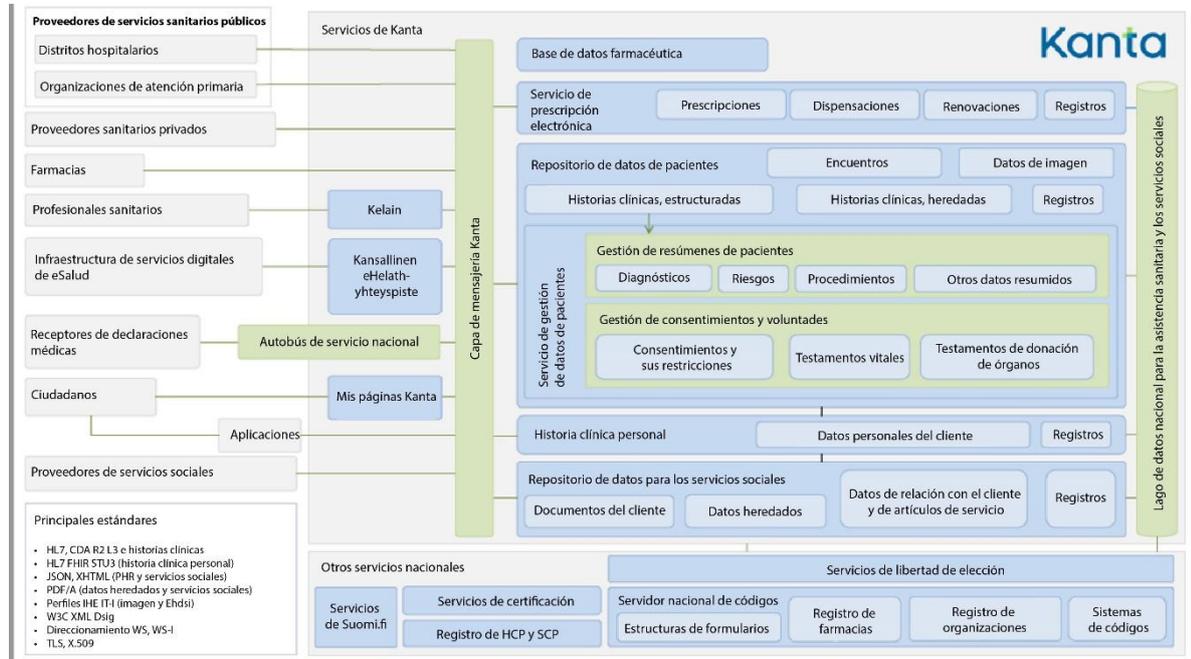
El sistema Kanta en Finlandia

90. La implantación de un sistema público de tecnología de la información a gran escala en todo el país es, en la práctica, un proceso bastante largo, como puede verse en el caso de Finlandia en Figura 3.1. Recientemente, Finlandia aprobó una nueva ley sobre el tratamiento electrónico de los datos de los clientes en la asistencia sanitaria y social, que entró en vigor el 1 de noviembre de 2021. La nueva ley es la culminación de un largo proceso iniciado en 1995 con la primera definición del perfil y los conjuntos de datos básicos para la salud. Con la nueva ley adoptada, los facilitadores de servicios de asistencia social están obligados a adherirse a los servicios de Kanta nacionales. El sistema de Kanta de TI puede constituir un interesante caso de estudio para España. Estos sistemas de datos a nivel nacional se construyeron sobre los sistemas de datos regionales y locales de los centros de salud primaria y los hospitales que ya estaban en funcionamiento a principios de la década de 2000 (Jormanainen and Reponen, 2020^[8]). La arquitectura del sistema nacional de información exigía que todas las unidades operativas de la asistencia sanitaria se designaran con un identificador único. Antes de que comenzaran las actividades de implantación, se establecieron la legislación adecuada y la financiación del

presupuesto estatal. Asimismo, se llevaron a cabo actividades de consulta en todos los servicios en coordinación nacional, junto con entidades públicas y privadas locales y regionales.

Figura 3.1. El sistema unificado de información sanitaria (KANTA) en Finlandia

A. Principales módulos y estándares de datos



B. Cronología y principales hitos



Fuente: Comunicación de la OCDE con las autoridades finlandesas.

4 Hacia un sistema nacional de información para los servicios sociales

91. La prestación de servicios públicos que aprovechen el potencial de la tecnología y los datos digitales supone un reto para los gobiernos. La Comisión Europea destaca las ventajas de contar con un sistema de información unificado en muchos ámbitos de las políticas sociales (juventud, familia, protección social, servicios sociales, etc.); por ejemplo, en el paquete de inversión social de 2013 (European Commission, 2013^[9]), que exige que todas las entidades “hablen el mismo idioma” (European Commission, 2017^[10]). Los recientes planes nacionales de recuperación y resiliencia reiteran la importancia de la digitalización en este ámbito (European Commission, 2022^[11]). Asimismo, la OCDE ha destacado la importancia de concebir servicios públicos que integren, desde su diseño, el componente de la TI (OECD, 2022^[12]). Para ello, es esencial que los sistemas de intercambio de información cumplan con las normas de protección de datos; para ello, quizá sea necesario adaptar unos marcos jurídicos comunes. Existe consenso entre muchas autoridades nacionales y autonómicas sobre la necesidad de avanzar hacia un sistema (o varios) de información que permita avanzar en las direcciones que se acaban de señalar. De acuerdo con estos principios, y basándose en las conclusiones de la evaluación presentada en las secciones anteriores, esta sección presenta los objetivos y el alcance de un sistema nacional de información para los servicios sociales en España mejorado, que sirve de marco para las recomendaciones concretas presentadas en la sección 5.

4.1. Evaluación global de los sistemas de TI en las regiones y sus implicaciones

92. Debido a la competencia de las entidades locales en materia de servicios sociales, las CC. AA. han generado estructuras de datos adaptadas a sus necesidades y capacidad de desarrollo de soluciones de TI. La diversidad de proveedores (organismos locales y autonómicos, servicios primarios y especializados, públicos y no públicos), junto con la falta de sistemas unificados en la mayoría de las regiones, conducen a una situación en la que la información sobre la prestación de servicios se divide en numerosos registros grandes, pequeños y minúsculos. En muchas CC. AA. no existe información consolidada sobre las intervenciones sociales a nivel regional. En algunos casos, es imposible identificar inequívocamente a los individuos que aparecen en diferentes fuentes. En general, el intercambio de información puede ser lento, pesado o incluso imposible. Además, la falta de referencias y definiciones comunes para la recogida y el almacenamiento de datos introduce sesgos estadísticos y de interpretación, y muchos gobiernos regionales no tienen acceso a los microdatos.
93. En un contexto con múltiples agentes, objetivos y limitaciones, que parten de situaciones diferentes, resulta complejo brindar a las autoridades nacionales información completa, oportuna

y comparable. Para hacer frente a este reto, las autoridades deben coordinar la especificación de herramientas operativas, administrativas y analíticas comunes con una normativa adecuada que incentive su adopción entre los agentes locales. El proceso que desemboca en un acuerdo entre las partes interesadas sobre un conjunto de especificaciones es tan importante como las propias especificaciones.

94. El aumento de las capacidades de control y operativas requiere una terminología y unas especificaciones compartidas dentro de las CC. AA. y entre ellas. Si bien la definición de una taxonomía compartida no es un reto en materia de TI, facilitaría considerablemente el desarrollo de soluciones comunes para las partes interesadas. Para mejorar la capacidad operativa, será necesario utilizar los mismos sistemas de información o bien sistemas de información conectados mediante interfaces o procedimientos de intermediación que utilicen identificadores únicos.
95. Desde el punto de vista de las autoridades nacionales, las soluciones comunes deben tener en cuenta la existencia de las numerosas herramientas que utilizan actualmente las entidades regionales y locales y el hecho de que están en continuo desarrollo. Para mejorar la situación en el futuro, la especificación de soluciones de TI comunes para necesidades concretas requeriría una fuerte coordinación entre un gran número de actores: los usuarios de los servicios sociales; los profesionales de las diferentes subáreas de servicios básicos y especializados; el personal administrativo a nivel local, regional y nacional; los analistas y responsables políticos y, por último, pero no menos importante, los profesionales de la TI que se encargarán de desarrollar las soluciones en cada CC AA.

4.2. Principales elementos y funcionalidades del nuevo sistema nacional

96. La evaluación de los sistemas de TI, junto con el plan estratégico MDSA2030 y las prioridades a corto plazo, permitió descubrir los elementos y funcionalidades más importantes del futuro sistema de información estatal. Estos elementos deben entenderse como un objetivo funcional, ya que la forma concreta de llevarlos a la práctica depende de un gran número de factores que no pueden analizarse aquí. Muchos de los factores que influyen en la implantación del sistema nacional de información dependen de la situación interna de cada CC. AA.; por ejemplo: su infraestructura de información, sus planes estratégicos autónomos, sus diferentes normativas aplicables y sus posibilidades tecnológicas y financieras existentes.
97. Los principales elementos detectados son:
 - Uno o varios repositorios de información estadística. En esta solución, las CC. AA. proporcionarían una serie de indicadores con datos agregados que se definirían de acuerdo con todas las regiones (por ejemplo, número de beneficiarios, recursos humanos, listas de espera, gastos) en los servicios sociales primarios y especializados de las distintas zonas.
 - Una o varias bases de datos con registros individuales. Esta parte del sistema reuniría y almacenaría los datos individuales de los usuarios de los servicios sociales. Los registros deben hacerse anónimos o protegidos mediante algoritmos de aleatorización y, como en el caso de los indicadores, la información individual almacenada debe acordarse con todas las regiones.
 - A medio plazo, los repositorios de información estadística y los registros de microdatos deberían alimentarse automáticamente. Esto implica que el sistema central podrá interactuar con los sistemas regionales que lo alimentan. Además de esta interoperabilidad, imprescindible para la propia existencia del sistema, a largo plazo el sistema debe tener capacidad de interacción con los sistemas de información de otras administraciones.

98. Resultaría útil especificar los indicadores agregados teniendo siempre en cuenta la disponibilidad y la forma de los microdatos en los que se basarán. Esto será de gran ayuda a la hora de especificar qué información se requiere para alimentar el módulo de registros individuales y facilitará la migración de un cálculo regional de indicadores a un cálculo centralizado.
99. El nuevo sistema se denominará en este documento SIESS, que significa Sistema Estatal de Información para los Servicios Sociales. SIESS es un sistema de TI que sustituirá a SIUSS y se utilizará para la labor cotidiana de los profesionales de los servicios sociales y para la explotación estadística de los datos recogidos. Los usuarios finales de los servicios sociales (es decir, los ciudadanos) no utilizarán SIESS ni interactuarán con él directamente. Las prioridades reflejan los resultados del proceso de evaluación comentado en secciones anteriores y en los dos documentos complementarios mencionados en la introducción, fruto de una larga colaboración con los equipos del MDSA2030 y de numerosas entrevistas con profesionales de la asistencia social en las 17 comunidades autónomas y las 2 ciudades autónomas de España. Así, las recomendaciones para el nuevo sistema recogen las aportaciones de numerosos usuarios potenciales y dan una respuesta concreta a preguntas del tipo: “¿Cuáles son las funcionalidades más urgentes?”. “¿Cuáles son las funcionalidades más fáciles de implementar desde la perspectiva del MDSA2030?” “¿Cuáles son las funcionalidades más fáciles de implementar para las CC. AA.?”
100. En primer lugar, debe especificarse una arquitectura básica para SEISS, ya que es una condición necesaria para la implantación de cualquier otro módulo. De forma prioritaria, SIESS albergará tres repositorios de indicadores agregados a nivel regional:²⁷
- a) un módulo sobre la prestación de atención primaria en los servicios sociales (por ejemplo, el número de usuarios por tipo de servicio, los recursos humanos, los tiempos de espera, etc.),
 - b) un módulo con la información necesaria para la gestión y ejecución de los créditos destinados a los servicios sociales financiados o cofinanciados por el Estado,
 - c) un módulo en el que las CC. AA. puedan proporcionar indicadores sobre la prestación de los beneficiarios de la renta mínima (por ejemplo, cuadros sobre el gasto, el número y las características de los beneficiarios). Este módulo ayudaría a acelerar la elaboración de las tablas estadísticas que se publican anualmente para los informes de renta mínima (MDSA2030, 2020_[13]).
101. En segundo lugar, en relación con los registros de microdatos, la prioridad es la creación de un módulo que contenga los datos básicos de las personas que utilizan los servicios de atención primaria. En los planes establecidos por el MDSA2030, hay un proyecto en marcha que introducirá cambios en lo que es actualmente SIUSS. El futuro Sistema Estatal de Gestión de la Información de Servicios Sociales (SEGISS) contendrá un componente para la gestión de las demandas y la prestación de las intervenciones sociales y una base de datos de registros, que se alimentará del módulo de gestión y de otros programas informáticos de gestión regional y posibilitará la explotación estadística de los datos.
102. En tercer lugar, la interoperabilidad de SIESS y SEGISS con los sistemas regionales o con otros ámbitos es una prioridad a medio plazo. A corto plazo, la arquitectura de SIESS/SEGISS debe prever mecanismos de intercambio de datos y comunicación que faciliten la aplicación de la futura interoperabilidad.

²⁷ Es posible desglosar estadísticas con un nivel de detalle geográfico más detallado, pero la primera prioridad son las estadísticas regionales.

5 Recomendaciones para un sistema de información actualizado

103. En los apartados anteriores se ha presentado la situación de los sistemas de TI de los servicios sociales en todas las comunidades y ciudades autónomas, así como el estado actual de los sistemas de TI desarrollados por la administración central (en particular el MDSA2030). En esta sección se presentan propuestas concretas de TI para avanzar hacia los objetivos establecidos por el MDSA2030. Más allá de los aspectos técnicos, las recomendaciones también incluyen un debate sobre el proceso de concertación entre los gobiernos nacionales y regionales, que hará posible la creación de un sistema de información estatal (nacional). Para simplificar, las recomendaciones se organizan en tres grandes temas: armonización, gobernanza y diálogo con las regiones y propuestas técnicas.

5.1. Armonización y taxonomía común

104. Una taxonomía común con fines operativos es un requisito para disponer de información común a nivel nacional sobre los servicios sociales. Esta taxonomía común se refiere a los nombres que se dan a los diferentes servicios y a otros aspectos importantes, como si son parte de servicios primarios o especializados, al momento de implantar soluciones a nivel nacional. En resumen, se refiere a toda la terminología operativa. Esta terminología común se utilizó para los indicadores propuestos en las Memorias del Plan Concertado ([última edición disponible en 2020](#)). El informe presenta una serie de indicadores estructurados por ámbitos de servicios principales y desglosados por regiones. Para cada ámbito (por ejemplo, los servicios para la autonomía y la atención domiciliaria) se llegó a un acuerdo para clasificar todos los diferentes programas de las regiones en subáreas (como la atención diurna a personas dependientes, la atención domiciliaria, la teleasistencia, etc.). Se hizo así para garantizar la posibilidad de comparación geográfica y a lo largo del tiempo (a fin de interpretar la dinámica de las series temporales así generadas). Al mismo tiempo, las regiones y el gobierno central coinciden en que han surgido nuevos servicios y ese acuerdo sobre la taxonomía se ha quedado obsoleto.
105. La selección de un conjunto mínimo de indicadores más adecuados para la supervisión y la planificación de la política social a nivel nacional solo puede hacerse mediante una consulta a las partes interesadas a nivel estatal, regional y local. Es importante recordar que el proceso que permite alcanzar el consenso es tan importante como la selección de los propios indicadores. En particular, la definición de los indicadores comunes no puede considerarse como algo impuesto “desde arriba”. La OCDE hizo un inventario de lo que está disponible actualmente en todas las regiones (véase el anexo). A partir del inventario, la Tabla 5.1 presenta una propuesta preliminar de un conjunto mínimo de indicadores que deberían estar disponibles (y armonizados) en todo el territorio. A efectos de seguimiento de la información, los indicadores deben incluir todos los servicios, no solo los que tienen algún grado de financiación central, y deben abarcar toda la región. Dichos indicadores deberían centrarse en primer lugar en los servicios básicos o primarios, y habría que debatir la posibilidad de incorporar información de los servicios especializados como segundo

paso. En un principio, dada la armonización ya existente para los cuidados de larga duración, los ingresos mínimos y, en cierta medida, la protección de los menores, podrían recogerse también muchos indicadores para estos ámbitos.

Tabla 5.1. Propuesta de un grupo mínimo de indicadores comunes sobre la prestación de atención primaria

Ámbito	Indicador	Desglose ⁽¹⁾	Notas
Demografía	Población	Sexo y rangos de edad	Estas estadísticas están disponibles probablemente en fuentes oficiales. Pueden utilizarse para calcular otros indicadores (por ejemplo, el gasto per cápita) sin necesidad de solicitarlos a las CC. AA.
Financiación	Contribución total a la financiación	Niveles de gobierno Tipo de servicio ⁽²⁾ Tipo de proveedor de servicios ⁽²⁾⁽³⁾	Por ejemplo: estatal, autonómico, local. En el País Vasco, el nivel provincial puede resultar pertinente, mientras que para el resto de las CC. AA. no será importante. Para las Illes Balears los consejos insulares, así como los cabildos en las Islas Canarias.
	Promedio de financiación por tamaño de la población del municipio/centro de servicios sociales (CSS) ⁽²⁾⁽³⁾		Es decir, la financiación total que recibe un CSS dividida por la población a la que presta servicio.
Gasto	Gasto total	Tipo de servicio ⁽²⁾ Partida presupuestaria Categorías sociodemográficas de los usuarios ⁽²⁾	Debería estar cerca de la contribución total a la financiación. Recursos humanos, inversiones, infraestructuras, etc. Por ejemplo, niños, jóvenes, ancianos, etc.
	Gasto per cápita		Véase la nota sobre Demografía.
Usuarios e intervenciones sociales	Número de usuarios	Tipo de servicio Categorías sociodemográficas de los usuarios ⁽²⁾	Múltiples desgloses, por ejemplo, por sexo y rango de edad. Si está disponible, sería útil el desglose por características del hogar.
	Número de solicitudes y valoraciones ⁽²⁾		En un periodo de tiempo determinado (por ejemplo, al mes)
	Número de intervenciones sociales iniciadas y completadas ⁽²⁾		En un periodo de tiempo determinado (por ejemplo, al mes)
	Horas de servicio efectivo prestadas por usuario ⁽²⁾⁽³⁾	Tipo de servicio	Lo que excluye notablemente las horas dedicadas al trabajo administrativo.
Recursos humanos	Número de profesionales	Función Tipo de contrato	
	Profesionales per cápita		Véase la nota sobre Demografía.
	Número de profesionales/población de CSS ⁽²⁾		Promedio de la relación profesionales/población sobre el CSS.

Notas: 1) No se sugiere combinar los desgloses, excepto cuando se indican en la misma línea (como el sexo y la edad). Tampoco se indica la frecuencia de actualización, que podría variar según el indicador (en principio, las actualizaciones podrían ser mensuales). 2) Indicadores que no están (ni siquiera para una parte de los servicios sociales de atención primaria) en las Memorias del Plan Concertado. 3) Indicadores que existen actualmente en algunas CC. AA (probablemente difíciles de implementar).

106. Por último, para fomentar la convergencia tecnológica, una de las cuestiones fundamentales que deberían debatirse y acordarse con las CC. AA. son los modelos de datos que se utilizarán para alimentar los registros nacionales de microdatos. Incluso es aconsejable que, al menos en la fase inicial de implantación, haya un grupo de debate permanente para establecer y aclarar los modelos de datos.

5.2. Gobernanza y diálogo con las regiones

107. La colaboración entre diferentes niveles de gobierno puede resultar práctica para aumentar la pertinencia y utilidad de los sistemas de indicadores. Un estudio de la OCDE (OCDE, 2008^[14]) sugiere que la colaboración a varios niveles es habitual en cada etapa de diseño e implantación en los sistemas de información estadística. En consonancia con estas mejores prácticas, sería valioso:
- Establecer un foro de debate para la definición y armonización de los indicadores. Resultaría útil la participación del Instituto Nacional de Estadística, por su vocación y su experiencia en este tipo de proyectos.
 - Garantizar los canales de comunicación de las entidades locales con el Ministerio en ambas direcciones. Sería importante documentar todos los comentarios de las entidades locales al Ministerio para comprender mejor las necesidades y los retos. También podría ser útil asegurar un canal de difusión de las actas tras las reuniones entre las autoridades locales y el Ministerio para todas las entidades locales y usuarios del sistema.
108. En un mundo ideal, las regiones y las entidades locales deberían estar convencidas de las ventajas de adherirse a un sistema nacional de información para los servicios sociales. Sin embargo, la realidad es compleja y probablemente se necesiten otros incentivos. Entre ellos, los incentivos financieros pueden ser especialmente eficaces. Un informe de la Comisión de Productividad de Nueva Zelanda (New Zealand, 2015^[15]) señalaba que la razón por la que la adaptación de los sistemas de TI comunes es lenta es que sus beneficios colectivos son más importantes que la suma de los beneficios individuales de cada proveedor (de ahí que los proveedores no vean todas las potencialidades del sistema común). El Gobierno de España puede explorar la posibilidad de condicionar el reparto de fondos estatales que cofinancien servicios o fondos (específicos) para la actualización de los sistemas de información regionales a la provisión de indicadores por parte de las CC. AA. Existen ejemplos de incentivos financieros en otros países. Por ejemplo, en Medicaid, el gobierno federal de Estados Unidos reembolsa la mitad de los gastos, incluidos los de recopilación de datos (Mission Analytics Group, 2011^[16]). En Finlandia, el desarrollo de una solución integrada de TI social y sanitaria dispuso de fondos nacionales y de la UE para soluciones de TI (Jormanainen, 2020^[17]).
109. Por último, puede ser interesante considerar los incentivos técnicos para impulsar el proceso de convergencia tecnológica, en particular:
- Poner el sistema operativo nacional a disposición de todas las entidades locales. Esto es sin duda un incentivo para aquellas regiones o municipios que carecen de medios técnicos o financieros para desarrollar sus propias soluciones. SIUSS y sus futuras versiones son un buen ejemplo de ello.
 - Abrir la posibilidad de prestar apoyo técnico a las entidades locales o regiones que lo requieran. Una posibilidad es que una parte de los fondos europeos de resiliencia se destine a programas de este tipo o que haya una colaboración técnica en el marco de programas piloto.

- Abrir la posibilidad de que un sistema nacional que recoja estadísticas no solo a nivel regional, sino también a nivel subregional, pueda ayudar a las autoridades autonómicas a hacer un esfuerzo por proporcionar indicadores completos, ya que se trata de una información valiosa para su propia planificación de políticas públicas regionales.

5.3. Propuesta de arquitectura para un sistema nacional de información para los servicios sociales

110. En esta sección se recomienda una metaarquitectura²⁸ para un futuro sistema nacional de información de servicios sociales (SIESS) mejorado. La “arquitectura” propuesta consta de varios módulos o unidades funcionales que responderán a los diferentes objetivos fijados por el MDSA2030 (véase la sección 4.2) y servirá de punto de partida para desarrollar proyectos concretos a corto y medio plazo. La estructura de esta sección refleja en gran medida los módulos de la arquitectura.
111. La propuesta se limita a los aspectos técnicos del nuevo sistema. El contexto constitucional y reglamentario, así como la futura aceptación y adopción del nuevo sistema por parte de las CC. AA., no se tratan aquí. En cualquier caso, la transmisión de estadísticas agregadas, que es la esencia de SIESS a corto plazo, no se ve tan afectada por la normativa de protección de datos y es razonable suponer que no habrá grandes obstáculos al respecto.
112. Tal y como se establece en las prioridades del MDSA2030 (véase la sección 5), la arquitectura se centra en la construcción de repositorios de indicadores: prestación de servicios de atención primaria (*Prestación*), gestión de créditos concedidos por el Estado a programas sociales (*Créditos*) y beneficiarios de prestaciones regionales de renta mínima (*Rentas Mínimas*). Figura 5.1 presenta un modelo de arquitectura genérico para los repositorios de indicadores. Todos están constituidos por un conjunto de indicadores agregados y, como mínimo, el nivel de agregación de referencia de todos los indicadores será la región (o la ciudad en el caso de Ceuta y Melilla).
113. Para ser flexible y tener en cuenta la diversidad regional de los sistemas de TI, la arquitectura cuenta con tres canales para el intercambio de datos:
 - Nivel 1: integración directa y total entre los sistemas. Este podría ser el caso de los futuros SEGISS y SIESS.
 - Nivel 2: a través de una interfaz de programación de aplicaciones (API) genérica. En este nivel, los sistemas externos (por ejemplo, las herramientas operativas regionales) pueden comunicarse con SIESS implementando un adaptador estándar a la API.
 - Nivel 3: posibilidad de cargar y descargar datos manualmente a través de una interfaz web.
114. Los elementos más importantes del repositorio de información son los siguientes:
 - La *API*, que es el componente que garantiza la comunicación con los sistemas externos, e internamente con el *interoperador* y con la *base de datos*.
 - El *interoperador*, encargado de realizar las operaciones intermedias entre la API y los sistemas externos conectados con SIESS a través del nivel 1 (es decir, totalmente integrados).

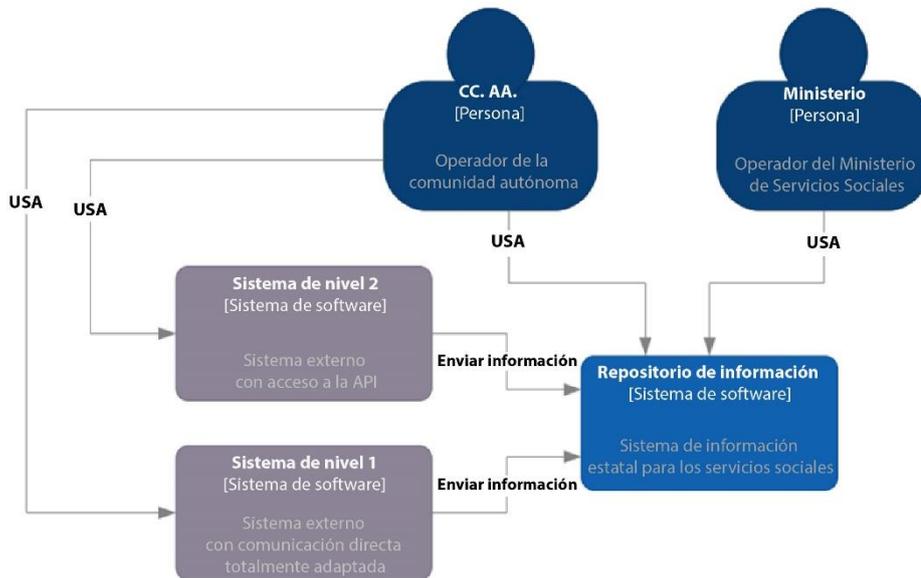
²⁸ Para proponer lo que se entiende estrictamente por arquitectura de software, sería necesario disponer de un nivel de información funcional y de definiciones tecnológicas que supera los límites de este proyecto. Sin embargo, por simplificar, llamamos “arquitectura” a las recomendaciones desarrolladas en esta sección.

- Una *base de datos* que aloja los indicadores. Es posible crear bases de datos independientes para cada repositorio. Depende de su volumen y complejidad. Un primer análisis sugiere que el volumen y la complejidad de la prestación, los créditos y las rentas mínimas son compatibles con un almacenamiento en una única base de datos de indicadores (pero en tablas diferentes).
 - La *aplicación web* brindará acceso a una serie de funcionalidades como la administración de la herramienta, la validación de accesos/contraseñas, la interfaz visual del front-end y la carga/descarga manual de datos.
115. Un último punto muy importante es la necesidad de protocolos que combinen la seguridad de los datos y los acuerdos de privacidad para su intercambio. Siguiendo los principios de uso en muchos proyectos de este tipo, los datos de identificación personal solo deben compartirse para fines definidos y, si se trata de datos personales, solo con el consentimiento informado del usuario. La conexión de todas estas operaciones y el acceso al portal a través de un directorio activo mediante un protocolo ligero de acceso a directorios (LDAP) podría ser una solución interesante para proteger los mecanismos de inicio de sesión y los permisos de forma sencilla e integrada.²⁹

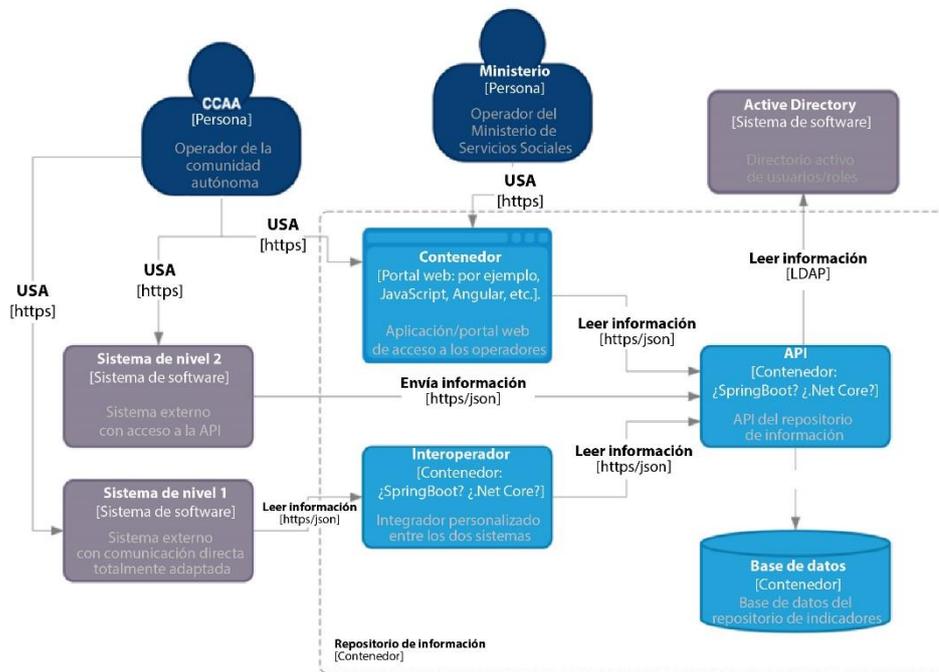
²⁹ LDAP (protocolo ligero de acceso a directorios) es un protocolo estándar abierto que permite a cualquier persona localizar datos sobre organizaciones, personas y otros recursos como archivos y dispositivos en una red, ya sea en la Internet pública o en una Intranet corporativa.

Figura 5.1. Diagramas genéricos para la arquitectura

A. Diagrama de contexto



B. Diagrama de contenedores: zoom sobre los repositorios de información



Nota: Los diagramas siguen la convención C4 (<https://c4model.com>).

6 Conclusión

116. El buen funcionamiento de los sistemas de TI es fundamental para atender las distintas necesidades de los servicios sociales. Los usuarios de los servicios requieren un acceso sencillo a la información sobre los servicios disponibles y al registro de su propio “historial de servicios sociales”, un proceso de solicitud de prestaciones/servicios transparente y sencillo y, cuando sea posible, la posibilidad de transferir los derechos (o, al menos, un procedimiento ágil para transferirlos cuando los usuarios se trasladen). Los profesionales que prestan y administran los servicios necesitan herramientas operativas flexibles, adaptadas a su labor cotidiana, una carga administrativa reducida y soluciones eficaces para comunicar y compartir información (sobre personas o familias) hacia y desde otras entidades públicas. Las autoridades públicas deben contar con acceso a bases de datos consolidadas y a estadísticas pertinentes y comparables entre regiones para la planificación y la elaboración de políticas con base empírica. Tanto las autoridades regionales como las nacionales deben tener una visión global de la prestación de servicios en todo su territorio y garantizar que estén disponibles en el momento oportuno.
117. En el contexto de una reforma para mejorar los servicios sociales en España y, necesariamente, perfeccionar los sistemas de información que les brindan apoyo, este documento ofrece un análisis exhaustivo del estado de los sistemas de información en los servicios sociales en la administración central y todas las regiones españolas. Informa también a las autoridades competentes (en particular al Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030) sobre las cuestiones estructurales, organizativas y normativas (principalmente la protección de datos) que subyacen al funcionamiento actual de las herramientas operativas de TI utilizadas en los servicios sociales; con claras implicaciones en la prestación de estos servicios y, en definitiva, en los derechos sociales de los ciudadanos españoles.
118. A los efectos de este documento, se recopiló un gran volumen de información sobre los sistemas regionales de TI (en forma de entrevistas y cuestionarios) y se compartió con las autoridades centrales, para quienes que era relativamente desconocido. Este análisis y las enseñanzas extraídas durante el proceso de evaluación tenían como objetivo asistir a las autoridades españolas en la revisión y el establecimiento de una serie de prioridades para la mejora de los sistemas de TI proporcionados a nivel central.
119. Para avanzar hacia la implantación de un nuevo sistema nacional de información para los servicios sociales, este documento también presenta una serie de recomendaciones concretas sobre la armonización de los datos y la taxonomía, incluida una propuesta de un conjunto mínimo de indicadores comunes para supervisar la prestación de servicios sociales en todo el país. Teniendo en cuenta las particularidades de la configuración institucional en materia de prestación de servicios sociales en España, el documento también ofrece recomendaciones sobre el necesario diálogo con las regiones y los posibles incentivos financieros y técnicos para facilitar el proceso de convergencia tecnológica. Se presenta además una propuesta concreta de arquitectura de software para un repositorio nacional de indicadores pertinentes sobre servicios sociales.

Anexo 6.A Indicadores sobre servicios sociales recogidos por las regiones

Tabla 6.1. Indicadores para los servicios sociales primarios

	MdPC ⁽¹⁾	Financiación	Gasto	Usuarios	Personal	Centros/otros
Andalucía	x	Fuente de financiación: nivel de gobierno y tipo (Plan Concertado, atención de larga duración, etc.)	Gasto por tipo de servicio	Usuarios por tipo de servicio y grupo de población	Profesionales por tipo de puesto (trabajador social, administrador, etc.)	
Aragón	x		<ul style="list-style-type: none"> - Gasto total en centros/servicios/programas integrales o específicos, por provincia - Ratio de gasto total en servicios sociales por habitante - Coste del mantenimiento de los centros y de los servicios sociales, por programa y provincia 	<ul style="list-style-type: none"> - Usuarios por tipo de servicio y provincia - Ayuda a domicilio (igualmente disponible para otros tipos de servicios): usuarios por sexo, horas de servicio, por provincia 	<ul style="list-style-type: none"> - Personal de la estructura básica según profesión, por provincia - Ratio habitantes a trabajador social/educador/psicólogo de estructura, por provincia 	<ul style="list-style-type: none"> - Centros de servicios sociales por provincia/comarca - Características de los centros (centros sin barreras de acceso/atención confidencial/salas de espera) por provincia
Principado de Asturias	x	Fuentes de financiación (nivel de gobierno)	<ul style="list-style-type: none"> - Ratio entre los gastos del Plan Concertado y la población, por zona - Gasto total del Plan Concertado, por zona - Gasto por tipo (personal, mantenimiento, prestaciones sociales, etc.), por zona 	<ul style="list-style-type: none"> - Usuarios con intervenciones iniciadas, por sexo y zona - Intervenciones iniciadas y abiertas, evaluación de necesidades solicitada 	<ul style="list-style-type: none"> - Total de personal, centros y técnicos, por zona - Ratio entre la población y los técnicos, por zona 	Centros sociales y unidades de trabajo social, por zona
Illes Balears	x			<ul style="list-style-type: none"> - Expedientes y usuarios y ratio usuario/población, por isla/municipio. - Usuarios de los servicios sociales comunitarios básicos: sexo, edad, país de nacimiento, estado civil, nivel de educación 	Profesionales de los servicios sociales comunitarios básicos y especializados, por perfil profesional e isla	
Canarias	x	<ul style="list-style-type: none"> - Financiación del Plan Concertado según las aportaciones financieras de la Administración Pública, por municipio - Financiación del Plan Concertado, por tipo de proyecto y municipio - Ratio de financiación a través del Plan Concertado, por 	<ul style="list-style-type: none"> - Gasto total por partida/tipo de proyecto, por municipio - Gasto en prestaciones por tipo de prestación, por municipio - Gasto total por habitante, por municipio - Gasto promedio por prestación, por municipio 	<ul style="list-style-type: none"> - Tasa de población por unidad de trabajo social, por municipio - Personas y familias atendidas en el centro de servicios sociales, por municipio - Tasa de personas atendidas en el centro de servicios sociales, por habitante y municipio 	<ul style="list-style-type: none"> - Personal por tipo/tipo de proyecto, por municipio - Tasa de población por funcionario y prestaciones, por municipio - Personal por localidad en la que presta servicios/trabajo/función desempeñada/relación laboral, por municipio 	Centros de servicios sociales y unidades de trabajo social, por municipio

		habitante por municipio		<ul style="list-style-type: none"> - Prestaciones por tipo y municipio - Tasa de prestaciones por 1.000 habitantes, por tipo de municipio - Servicios por sector de población y municipio - Servicios de información y orientación/ayuda a domicilio/apoyo a la vivienda/alojamiento alternativo/prevención e inserción social según tipo de usuario, por municipio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Personal específico para el desarrollo de los servicios por puesto de trabajo/función realizada, por municipio 	
Cantabria	x	Fuentes de financiación por tamaño de la población	<ul style="list-style-type: none"> - Importe total de las prestaciones de fomento de la vida autónoma/renta social básica/emergencia social/otros/prestaciones económicas - Distribución de gastos por tipo (personal, prestaciones...), por nivel de población 	<ul style="list-style-type: none"> - Consultas atendidas/visitas realizadas/expedientes abiertos - Usuarios de servicios por sector de población - Usuarios y horas de los servicios de atención domiciliaria/teleasistencia - Importe y beneficiarios de la ayuda de emergencia - menores/familias con las que se ha intervenido 	<ul style="list-style-type: none"> - Profesionales, por tipo de profesión y por tipo de centro, por SSAP - Ratio entre la población y los trabajadores sociales/educadores 	<ul style="list-style-type: none"> - Centros de asistencia - Derivaciones a servicios especializados - Servicios de aceptación y orientación, por tipo de procedimiento
Castilla y León	x	Financiación a las corporaciones locales para los servicios de ayuda a domicilio	<ul style="list-style-type: none"> - Coste total del programa de teleasistencia, por provincia - Financiación de personal y acciones de los equipos de acción social básica, por provincia 	<ul style="list-style-type: none"> Teleasistencia y ayuda a domicilio, por sexo 		
Castilla-La Mancha	x			<ul style="list-style-type: none"> Indicadores no publicados: - Personas atendidas en un periodo determinado (por sexo, edad, demanda...). - Tipos de intervención Informes sociales por tipología, motivo... - Número de expedientes - Planes de intervención desarrollados - Número de intervenciones 	<ul style="list-style-type: none"> Profesionales del servicio a domicilio y horas gestionadas 	
Cataluña	x	<ul style="list-style-type: none"> - Fuentes de financiación por población atendida [2009, 2014, 2019] - Fuentes de financiación por 	<ul style="list-style-type: none"> - Gasto por tipo (compras, subcontratación, personal...) y población atendida/tipo de instalación [2009, 2014, 		<ul style="list-style-type: none"> - Personal y horas por categoría (asalariado, autónomo, empresa externa, titular, voluntario) y por población atendida 	<ul style="list-style-type: none"> - Centros por población atendida/por tipo (público, privado...) [2009, 2014, 2019]. - Entidades sin ánimo de lucro de servicios

		población atendida para servicios auxiliares [2009, 2014, 2019]	2019] - Gasto en servicios complementarios [2009, 2014, 2019]		[2009, 2014, 2019] - Personal por categoría y género [2009, 2014, 2019]	sociales complementarios por población atendida [2009, 2014, 2019]
Ceuta	x			Usuarios por perfil social		
Extremadura	x			Usuarios por tipo de servicio, sexo y entidad local		
Galicia	x	- Ingreso en entidades prestadoras de servicios sociales, por tipo de entidad y tipo de ingreso [2017, 2018]	- Gasto en entidades prestadoras de servicios sociales, por tipo de entidad y tipo de gasto [2017, 2018] - Inversión en entidades prestadoras de servicios sociales, por tipo de entidad y tipo de gasto [2017, 2018]	- Plazas (no) residenciales en prestadores de servicios sociales, por titularidad del centro/edad y sexo de la persona [2017, 2018]	- Empleo en entidades prestadoras de servicios sociales, según tipo de entidad, tipo de trabajador y sexo [2017, 2018]	- (Nuevas) entidades por tipo (privadas con fines de lucro, sociales, públicas), por provincia - Centros y programas por ámbito de actividad, tipo de centro y provincia - Revocación de autorizaciones de centros, por tipo y provincia
La Rioja	x			- Personas atendidas por demarcación y tasa por 100 habitantes/por grupo de edad y sexo/nacionalidad - Número y porcentaje de familias atendidas, familias atendidas por primera vez (nuevas) y porcentaje de nuevas familias sobre las atendidas; por demarcación		
Comunidad de Madrid	x	- Distribución de la financiación del Anexo II, programas de atención social primaria en los convenios de la Comunidad de Madrid con las entidades locales por conceptos de financiación [2019]	Presupuesto regional por niveles de atención y especialización	- Expedientes/intervenciones/personas, (nuevos) usuarios en la nueva intervención social [2019] - Intervenciones por tipo de acción o beneficio [2019] - Ayuda de emergencia [2019] - Beneficios para las personas sin hogar [2019]		Centros residenciales por tipo
Murcia	x		Gasto por habitante		Ratio de profesionales (técnicos) en estructuras básicas por habitante	Recursos sociales, por grupo y actividad, por municipio
Navarra			- Gasto por tipo de programa, por zona/área - Gasto per cápita y zona/área	- Número/tasa de personas atendidas, por grupo de edad/nacionalidad/país de nacimiento y sexo, por zona - Casos/intervenciones - Tasa de expedientes abiertos por persona atendida	- Personal ocupado a dedicación plena equivalente, por perfil profesional - Ratio de personal, por zona/área	
País Vasco		- Gasto corriente en la	- Gasto corriente en		- Distribución detallada	Centros no

		estructura de los servicios sociales, por fuente de financiación - Participación de los usuarios en la financiación por tipo de centro/servicio y territorio histórico	servicios sociales y prestaciones sociales (públicas y privadas) - Gasto por habitante por territorio histórico - Gasto foral y municipal - Centros no residenciales de servicios sociales - Gasto corriente por usuario, por territorio		del personal por tipo de profesiones administrativas y especializadas - Personal en el centro de los servicios sociales (interno, subcontratado, voluntario)	residenciales de servicios sociales Tasa de ocupación (usuarios/plazas)
Comunitat Valenciana	x	-		-	-	-

Notas: (1) MdPC significa Memorias del Plan Concertado. En esta columna se indican con una "x" las CC. AA que aportan información para que se publique en la MdPC. Los indicadores mencionados en las otras columnas pueden o no estar incluidos entre los indicadores de los informes del Plan Concertado. El nivel geográfico de referencia utilizado para establecer si un indicador está disponible es la región (la ciudad autónoma en el caso de Ceuta y Melilla). Por ejemplo, en el País Vasco está disponible "Gasto corriente por usuario, por territorio", lo que significa que este indicador está disponible en toda la comunidad del País Vasco. En algunas regiones, hay indicadores disponibles solo en algunos municipios o en parte del territorio autonómico; estos no se incluyen en la tabla.

Fuente: Cuestionario OCDE y búsqueda en Internet.

Referencias

- Criado Gomez, I. (2004), *SISPE: INTERCONEXIÓN DE LOS SISTEMAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE EMPLEO ESTATAL Y AUTONÓMICOS*. [7]
- European Commission (2022), *Digital path to recovery and resilience in the European Union*, Publications Office of the European Union, Luxembourg. [11]
- European Commission (2017), *Peer Review on “Social Protection Information System”*. [10]
- European Commission (2013), *Social Investment package - key facts and figures*. [9]
- Jormanainen (2020), *CAF and CAMM analyses on the first 10 years of national Kanta*. [17]
- Jormanainen, V. and J. Reponen (2020), “CAF and CAMM analyses on the first 10 years of national Kanta”, *Finnish Journal of eHealth and EWelfare*. [8]
- MDSA2030 (2020), *Informe de Rentas mínimas de Inserción*, <https://www.mdsocialesa2030.gob.es/derechos-sociales/servicios-sociales/rentas-minimas.htm>. [13]
- Mission Analytics Group (2011), *The Balancing Incentives Program: Implementation Manual*, <https://health.maryland.gov/mmcp/longtermcare/MFP%20BIP/BIP%20Documents/Balancing%20Incentive%20Program%20Manual.pdf> (accessed on 17 May 2022). [16]
- New Zealand (2015), *More effective social services*, The New Zealand Productivity Commission – Te Kōmihana Whai Hua o Aotearoa, <https://www.productivity.govt.nz/assets/Documents/8981330814/social-services-final-report.pdf> (accessed on 16 May 2022). [15]
- OCDE (2008), *Promoting performance: using indicators to enhance the effectiveness of subcentral spending*, <https://www.oecd.org/tax/federalism/40832141.pdf>. [14]
- OECD (2022), *Designing and delivering public services in the digital age*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/e056ef99-en>. [12]
- OECD (2022), *Modernising social services in Spain: Designing a new national framework*, <https://doi.org/forthcoming>. [5]
- OECD (2022), *Provision of social services in EU countries*, <https://doi.org/forthcoming>. [6]
- OECD (2020), *The OECD Digital Government Policy Framework - Six Dimensions of a Digital Government*, OECD Publishing, Paris. [2]
- OECD (2019), *The Path to Becoming a Data-Driven Public Sector*, OECD Digital Government Studies, OECD Publishing, Paris, <https://dx.doi.org/10.1787/059814a7-en>. [3]
- OECD (2015), *Health Data Governance: Privacy, Monitoring and Research*, OECD Health Policy [4]

Studies, OECD Publishing, Paris, <https://dx.doi.org/10.1787/9789264244566-en>.

OECD (2014), *Recommendation of the Council on Digital Government Strategies*, <https://www.oecd.org/gov/digital-government/Recommendation-digital-government-strategies.pdf> (accessed on 16 September 2021). [1]