

Caravana d'innovació digital

Parada:

Ajuntament d'Esplugues de Llobregat

Ariadne, eina per facilitar la gestió de dades d'expedients socials

Espai Baronda

12/2/2025 a les 10.00 h

Relator: Francesc Giralt

(Institut del Teatre, Diputació de Barcelona)



■ ■ ■ **Conversa amb Agnès Mateo (directora del Servei de Drets Socials) i Francisco Ortiz (director de l'Àrea d'Innovació, Seguretat i Gestió de les Persones) de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat**

■ **Gràcies per venir avui a aquesta parada de la Caravana d'Innovació Digital de la Diputació de Barcelona, que busca experiències innovadores que puguin servir de referent o d'exemple a d'altres ens locals.**

A mi m'han convidat perquè faci de relator de la iniciativa i estic encantat de venir aquí a conèixer-vos i a conèixer l'experiència. Passo el micro a Paco Ortiz, director de l'Àrea d'Innovació, Seguretat i Gestió de les Persones.

Abans de res donar-vos a la benvinguda i agrair-vos que hàgiu posat el focus en aquesta experiència, que per a nosaltres és una petita experiència que fa un parell d'anys vam començar. Modestament, és una aportació que fem al tema de la gestió de les dades i també en quant a la millora dels serveis socials. Jo soc el tècnic, crec que l'Agnès Mateo, directora del Servei de Drets Socials ens podrà explicar millor què ha suposat aquesta nova eina en el dia a dia de Serveis Socials.

■ **Efectivament, hem vingut a conèixer el projecte ARIADNE. Agnès ens pots explicar com va sorgir?**



Ariadne comença fa un any i mig o dos, però venim de la pandèmia del 2020. Quan ens tanquem tots a casa hem de fer la mateixa atenció social o més, i totes les tècniques tenen molta feina, moltes entrevistes a fer i la sensació de no parar. Aleshores anàvem a l'Hèstia per a extreure'n les dades i ens trobàvem amb què sí, n'hi havia moltes, però no estaven ben col·locades, les teníem registrades en el relat. Cadascuna de les tècniques entenia una cosa diferent i les dades que trèiem no eren reals. La sensació que teníem amb les dades era que no lligaven en cap cas.

Aleshores vam començar a definir què introduir a l'Hèstia, i a fer que tothom ho entengués per igual. Vam fer una petita guia de conceptes amb el Dani de Alegría i amb el coordinador d'equips, la vam començar a definir i a veure què havia de registrar cadascú.

I més tard l'Oficina de Dades (això el Paco ho podrà explicar millor que jo) ens va oferir l'oportunitat de poder extreure les dades, perquè les dades que ens donava Hèstia no eren reals ni confiables, i no permetien veure les càrregues de feina de cada professional.

El director d'Innovació que hi havia en aquell moment, Lluís Just, ens va permetre definir què necessitàvem per veure com podríem extreure-ho.

Paco:

L'Oficina de Dades és també una novetat de l'Ajuntament. Jo crec que és una oficina que ara mateix està en un període de maduresa. En aquell moment calia començar per algun lloc i vam pensar en Serveis Socials. També es va atacar la part de seguiment de totes les inversions de l'Ajuntament, però aquest de Serveis Socials era un projecte al qual es va dedicar amb especial "carinyo" perquè com diu l'Agnès, hi havia una problemàtica a resoldre. Teníem l'eina Hèstia, que ens donava unes dades que no és que no fossin fiables sinó que no estaven en el format que nosaltres necessitàvem. Llavors el problema es va atacar des de dues bandes. Primer vam atacar les dades brutes de l'Hèstia, que exportàvem a un excel (aquí no ens salvem de fer servir el famós Excel) i amb eines pròpies les explotàvem. Després vam atacar el tema de com introduir les dades. La introducció de les dades ha requerit un esforç per part del personal que atén a Serveis Socials, dels tècnics, perquè és veritat que la dada al final, segons com l'has registrat, ja estarà per sempre. Per tant si tens cura de registrar la dada en el format adequat en primer moment, en el format necessari perquè després l'explotació sigui viable, doncs és un esforç d'agrair, perquè sense vosaltres aquestes dades no les tindríem. Al final és molt bàsic el que fem, extreure dades tant del programari Hèstia (ja sabeu que és el programa de gestió d'expedients socials ofert per l'AOC però que prescriu la Diputació de Barcelona) com d'altres eines com Jade o excels propis. No hi ha secret, les dades estan allà en els nostres excels, vinguin d'on vinguin, i després les ataquem. No sé si després tindrem temps de parlar del futur, però ara per ara ho estem fent així.

Agnès:

Sí, ara tenim quatre quadres de comandament, per dir-ho així. Aquest (es mostra en pantalla) n'és un que ens permet extreure per una banda expedients que estem treballant a l'Hèstia i arribar a veure les atencions, les entrevistes, les persones que venen, les que no venen... Això ens va permetre poder detectar que teníem molts no acuts. I vam poder pensar què podíem fer perquè la gent acudís. Eren persones que havien demanat cites, que necessitaven atenció, però després no acudien. Què podíem fer perquè la gent vingués? Vam poder fer accions correctores com per exemple enviar SMS recordant la cita, o inclús trucades telefòniques. El quadre ens permet a més veure si hem estat capaces de reduir el percentatge de no acuts.

■ **Tinc varies preguntes, la primera és si vau haver de modificar alguna cosa a nivell de consentiment per enviar els SMS, perquè conec altres casos en què l'usuari no havia donat el consentiment perquè se l'avisés, i tot i que realment és una cosa en benefici de l'usuari, de vegades necessites el seu consentiment explícit i no se'l podia avisar.**

Agnès:

Quan obrim expedient a Hèstia les persones ja han de signar un full de consentiment, i la mateixa eina permet des d'allà enviar els SMS. Vull dir que no és una feina afegida sinó que és una funció que ens ofereix l'Hèstia. Hi ha quadres de comandament que ens permeten veure les càrregues de feina, veure en quin moment es troba l'equip, veure



les mitjanes del servei, dels equips... Com a Serveis Socials hi ha diferents equips, ens permet veure en quin estat està cada equip, quines són les seves càrregues de feina, etcètera. Potser detectem que una treballadora està fent més atencions del que pertocaria, i podem intentar compensar amb l'equip. Això per una banda. Un altre quadre de comandament ens permet veure els expedients oberts a l'Hèstia, però no només els oberts, també els tancats i els que tenim activitat, perquè hem extret les dades que de l'Hèstia

extraiem quan està obert i quins moviments hi ha hagut, i els moviments són que hem introduït les problemàtiques, les actuacions, s'ha fet un tràmit... qualsevol acció que s'hagi fet o s'hagi treballat amb aquella família queda registrat aquí. Això ens ha permès anar redefinint molt amb el Dani que s'ha d'introduir i com s'ha d'introduir. No és "hem fet Ariadne i ja està" sinó que moltes vegades anem fent millores contínues, per dir-ho així, no Dani? Per exemple, una cosa que ens permet també Ariadne és veure en un mapa a on atenem més persones, i de cop i volta vam detectar que tothom era del barri de Can Clota. Què estava passant? Doncs que quan s'obria un expedient per defecte s'obria amb el barri de Can Clota informat, així de senzill. Llavors ara les tècniques han de revisar que realment l'expedient tingui informat el barri que pertoca. Aquest és un exercici que hem d'anar insistint o parlant amb les tècniques perquè ho facin. També ens permet veure si treballem amb correferència o no. Sempre parlem que volem treballar amb correferència, que volem fer un canvi d'atenció, deixar la individualitzada i treballar més global o amb correferència, i ens permet veure quants expedients tenen les tècniques oberts amb correferència, ens permet veure la intensitat de casos.

■ **Parles de correferència. Perdona, és que jo no vinc del món dels serveis socials i no conec el concepte. El pots explicar?**

Ah, no, perdona. Doncs una família pot ser tractada des de la vessant del treball social o de l'educació social, però hi ha vegades en què cal treballar des de tots dos perfils, treballar amb transversalitat. I el sistema ens permet poder veure des de Serveis Socials si treballem en equip, amb correferència, si compartim els casos, amb els mateixos objectius etcètera. També molts cops les tècniques estaven angoixades perquè tenien molts casos, molta feina, i amb l'eina hem pogut valorar la intensitat d'aquests casos, perquè no és el mateix que una professional tingui (m'invento les xifres) 100 expedients oberts amb una intensitat baixa (definim la intensitat en base a les actuacions que estan registrades a l'Hèstia) que 50 casos amb una intensitat molt alta. Això també ens permet poder compensar la distribució d'expedients dins el mateix equip. Abans podien estar descompensats però ara podem extraure les dades al moment, per períodes, per professional...

■ **Les dades les teniu en calent? pots consultar les dades a dia d'avui o d'aquesta setmana o...?**

Agnès:

No, a dia d'avui, no. Sempre anem amb un decalatge d'un mes. No tot ha estat bonic eh, el camí? Aquí ens hem hagut de seure hores, no jo, sinó l'equip (el Dani, la Yasmina, la Marta, la Iolanda, per al tema d'ajuts econòmics, l'equip de dependència...) per decidir què és el que volíem i quines eren les dades que ens interessaven. Perquè és clar, de dades ens en poden interessar moltes, però per on comencem? i què és el que volem?

■ **Bé, escoltant-vos penso... moltes vegades es parla de l'eina i dels resultats i del quadre de comandament, però realment la feina important que heu fet aquí ha estat de reorganització interna, de decidir què volíeu veure i de quina manera recolliríeu les dades. I això, com ho heu viscut? Perquè fins que no ho tens, és a dir, quan ja tens el primer informe, potser, com a equip, et reafirmes, no? Però, mentrestant, només ho vius com que estàs fent una feina afegida, no?**

Agnès:

No, ens vam engrescar de seguida. No vam tenir dificultats, oi? Potser al principi érem molt pesats amb l'equip amb què havien d'introduir la dada, i que la dada havia d'estar ben introduïda, que no havia d'estar al relat... Nosaltres tenim una cultura d'introduir o de registrar molta informació, però ens adonàvem que no estava registrada on havia d'estar.

■ **És clar, i després per fer l'explotació...**

Agnès:

Per fer l'explotació llavors no sortien els números. Jo recordo en plena pandèmia que dèiem que teníem molta feina, molta feina, que necessitàvem molts professionals... i quan vaig extraure les dades vaig dir "això no ho puc portar enlloc". I no és que no hi hagués feina, sinó que no estava ben introduïda la dada, i a partir d'aquí és quan comencem, i és un procés de millora constant.

Tenim el quadre d'atencions, amb problemàtiques d'intensitat, tenim el d'expedients (oberts, tancats...) tenim un altre quadre expressament només de dependència, perquè és un "temazo" que tenim dins del departament...

Tenim moltes persones grans en dependència, i havíem de compensar les tècniques, i vam posar en un mapa on tenim les persones més grans dependents, vam mostrar en vermell les persones amb un grau 3 de dependència a la ciutat.

■ **Per barris, no? ho vaig estar mirant i ho vaig trobar molt interessant...**

Agnès:

Per barris i per tota la ciutat. I és clar, això també li pot anar bé a una tècnica per muntar en un moment donat una ruta de visites domiciliàries.

I en tenim un altre quadre de comandament que també ens serveix per a tot el tema d'ajudes econòmiques.

■ **I una pregunta respecte als quadres de comandament. Vosaltres teníeu unes sensacions i va fer una feina, va normalitzar unes dades i va buscar una eina per explotar aquestes dades. Les sensacions es van acomplir o va tenir sorpreses? És a dir, pensàveu que teníeu molts expedients del tipus d'acollida?**

Agnès:

Bé, tot va amb que, arran d'aquestes sensacions, ens reorganitzem també com a servei. Abans no hi havia el servei de primera acollida, vam instaurar la primera acollida en aquell procés, en aquell mateix moment. Ara, a un any i mig o dos anys vista, sí que veiem que els equips de tractament estan ben compensats, estan bé. Respecte a la primera acollida hem detectat que ens costa tancar casos, i això és un treball que hem de fer amb les tècniques per poder canviar o derivar l'altre equip o tancar. També és una eina que ha servit per poder parlar amb cadascuna d'elles. Aquí ens seiem un o dos cops l'any per parlar dels objectius i com mesures els objectius? Doncs bé, quan hem fet les entrevistes d'objectius amb la tècnica hem anat amb les dades, li hem ensenyat, amb la persona en particular, respecte de l'equip i respecte del servei.

■ **Jo gestiono persones i no és el mateix seure amb algú que et diu “jo tinc molta feina” que seure amb algú que et diu que té aquesta feina, mirar els números i tenir indicadors, a partir d'aquí, de forma objectiva...**

Agnès:

I que de vegades també dius “ostres, és que això no ho estic introduint” i està bé perquè queda reflectit, i aleshores decideixes introduir-ho.

■ **I de vegades no us trobeu que esteu introduint dades pensant en els indicadors? per fer una mica d'advocat del diable?**

Agnès:

No, perquè són les dades que ells tenen la cultura de registrar a l'expedient d'Hèstia. Vé a ser un historial mèdic, en lloc de ser mèdic és social. Oï que el metge ho registra tot? És a dir, en el relat hi pot dir que la persona té un lloguer de 900 euros al mes, però si en lloc de posar-ho en el relat ho posa a la casella on és el règim de l'habitatge “lloguer, 900 euros al mes” llavors això ens ajudarà a extreure-ho.

■ **D'acord. Vaig veure una versió dels informes del 2023 i vaig pensar “bé, això ja té una perspectiva”. Llavors, heu notat canvis? si compareu les dades dels informes del 2023 son millors?**

Agnès:

Són millors. Jo crec que són millors, són més fiables. Tothom té ja una cultura d'introduir la dada. I també ens permet analitzar, per exemple, quan un equip marxa de vacances,

quan hi ha una baixa, si es cobreix la baixa o no, l'activitat baixa, no? Baixen les mitjanes i llavors et permet identificar...

■ És clar, a l'hora d'anar a justificar, per exemple, als teus superiors que tens unes vacants a cobrir, és tan fàcil com mostrar les dades. Vaig veure un gràfic que teníeu per equip i es veien clarament les baixades. I a nivell d'experiència grupal? Quan com a equip et plantejes un canvi d'aquest tipus, sempre hi ha reticències al canvi.... vau viure algun moment en què us plantejéssiu si potser no hauríeu d'haver acceptat la proposta de l'Oficina de la Dada? En algun moment vau pensar a llençar la tovallola com a equip o...?

Agnès:

No, primer perquè ens va agradar, no? Llavors, bé, potser sí que els equips ho van viure... el fet de voler que introduïm bé la dada, d'insistir-hi, però al final l'eina els resulta útil també a l'equip.

■ És clar. Entenc que com a equip és molt gratificant, perquè estàs veient la teva feina d'una manera molt clara... És el que deies, que heu pogut muntar un equip d'acollida que potser era una cosa que no teníeu detectada o no teníeu la justificació per a muntar-lo. Estic pensant ara en casa meva, on es volen fer coses i però et trobes molta gent que diu "tinc molta feina", ara no em vinguis a dir que la dada... jo l'escric al camp de text i ja està, o et diuen que es llegeixi amb intel·ligència artificial...



Agnès:

No, és que això és el resultat de mesos. El resultat es veu immediat, però sí que és cert que abans ja vam començar una mica a dir "és important la dada, s'ha d'introduir la dada, s'ha de definir la dada..." i la dada per si no va ser arran del projecte Ariadne sinó que ja veníem d'abans, ja definíem la dada perquè tothom introduís el mateix. Quan atenem la ciutadania hem d'atendre per igual, i no pot ser que un equip del barri de Can Vidalet amb un equip d'un altre

barri doncs introdueixin les dades de manera diferent. Es tracta d'unificar, som un mateix equip i un mateix servei.

■ Normalitzar-ho.

Agnès:

És normalitzar-ho, no? I sí que al principi hem estat molt pesades, jo la primera... “la dada, la dada, s'ha d'introduir la dada...” però quan després et reuneixes amb la persona i li ensenyes les dades i et diu “Ah, doncs m'estàs veient, no?”

■ **És un reconeixement a la feina.**

Agnès:

Jo ho visc així. En cap cas ha estat inquisidor, oi Dani? No, no ho hem viscut així. No era la intenció. I pensar a llençar la tovallola? No, en cap moment!

■ **Perquè al final la iniciativa, si ho he entès bé, sorgeix quan l'Ajuntament munta l'Oficina de Dades i us proposa, llavors vosaltres decidiu fer un pas endavant i...**

Agnès:

Bé, van entrevistar diferents serveis, i sí que és cert que nosaltres, els serveis socials, hem d'introduir moltes dades.

■ **Ha de quedar tot registrat, no?**

Agnès:

Som els metges socials, per dir-ho així, no? i és clar, tenim la cultura del registre. Abans ho fèiem en paper, encara tenim expedients de famílies que són tres volums, per dir-ho així.

■ **I ara ja no, oi?**

Agnès:

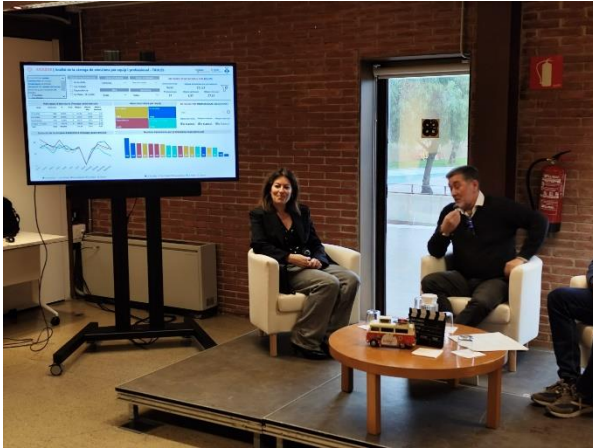
Hi va haver un dia en què vam decidir “fora el paper”, tot ha d'estar dins l'Hèstia. Els documents..., tot.

■ **Això també és destacable, no? l'actitud vostra, de l'equip i dels treballadors. Perquè et pots trobar equips que diuen “que ho faci un altre primer i jo ja ho faré després”.**

Agnès:

No, perquè no hem mirat els altres, ens hem mirat sempre molt nosaltres, a nosaltres mateixes, vull dir que hem estat bastant... no hem mirat al voltant.

■ **Ja, abans comentaves el tema de l'SMS. Heu notat millores així directes a partir del tema de l'SMS a l'hora de l'atenció al ciutadà?**



Agnès:

Mira, això és un punt feble, perquè l'altre dia extreia les dades del 2024 i estem en un 18% en general al Servei, però si després ho mirem per equips, crec que l'equip de dependència només té un 5% de no acuts, i té lògica, perquè el tipus de població que tenim són els primers interessats en voler, no? Pel que fa a primera acollida ens costa baixar el 20%, tot i fer trucades, tot i fer SMS, costa. Una hipòtesi podria ser que la gent quan té la necessitat agafa i truca i

li donen cita, i si mirem la llista d'espera, en quant atenem? primera acollida no arriba a tres setmanes, però potser en aquestes tres setmanes la persona ja ha resolt la situació. Si és urgència s'atén sempre, però si no, pot passar això. L'equip de tractament depèn, perquè és un indicador que en els equips de tractament no és tan fiable, perquè tu en el pla de treball li dius que demani cita, i el fet que vingui a demanar cita en els serveis socials ja forma part del pla de treball d'aquella persona, i és un indicador. Aquí potser el percentatge no és tan significatiu com podria ser en un altre, en primera acollida.

■ **Primera acollida surt una mica derivat d'això. En el fons sí que és un avantatge per al ciutadà, probablement. A nivell del procés d'innovació, de quina manera definiries aquesta experiència com a innovadora respecte de la feina que fèieu? Només a nivell de l'eina? De la manera de funcionar?**

Agnès:

És la manera de funcionar, la característica de com atenem i com volem atendre la ciutadania. Hem arribat a un punt en què els equips són equips consolidats, que s'ajuden els uns als altres. Jo crec que és un reflex de la manera o de la cultura del treball dels serveis socials.

■ **Sí, i hi ha un component també de motivació personal de cadascun dels membres, d'intentar treballar de la millor manera.**

Agnès:

De la millor manera i amb confiança. Jo crec que una de les bases principals de l'èxit ha estat la confiança de tots, dels uns amb els altres.

■ I a l'hora d'introduir les dades, perquè dius que de vegades un equip ho introduïa d'una manera i un altre d'una altra no? Això també deu haver provocat un diàleg entre els equips que potser abans no es donava.

Agnès:

Sí, aquí el coordinador d'equips és qui va definir-ho i deixar-ho per escrit, perquè tothom introduís les dades per igual. És que tot això va paral·lel amb millores contínues de l'organització, dels serveis socials bàsics, de la cartera de serveis socials, de la millora de l'atenció, de la primera acollida, de la recepció, de la consergeria... Tot això s'ha anat escrivint, com ara els protocols d'actuació, i això es veu en el resultat. Una cartera de serveis passa perquè definim tots els recursos. Tenim un vademècum social, com el metge.

■ I aquesta cartera de serveis és la mateixa ara que a l'inici de l'experiència?

Agnès:

No, no, va variant, està en procés constant de millora contínua, els recursos que ja no utilitzem els traïem, si s'han de renovar coses es renoven, si s'han de canviar coses es canvien...

■ Molt bé. Hem vist experiències en què sí que hi va haver algun moment de llençar la tovallola, en el vostre cas m'ha quedat clar que no, amb la qual cosa entenc també que no hi ha hagut un qüestionament del projecte ni similar, oi?

Agnès:

No, l'Ajuntament i tothom han estat molt en la línia del què féssim.

■ Què bé, perquè de vegades costa. Llavors, respecte a la contractació, el pressupost surt íntegrament de l'Ajuntament?

Paco:

Sí, en principi era per a la posada en funcionament de l'Oficina de Gestió de Dades. I sí, efectivament aquí no hi ha subvenció, però bé, avui dia qualsevol administració entén que és encertat pensar en com podem gestionar les dades que tenim, que necessitem, però que moltes vegades no recollim adequadament, i no tenim aquests indicadors que permeten millorar. I amb aquesta idea treballem, amb la dada única, molt important, que



si una persona té una adreça que en totes les bases de dades de l'Ajuntament sigui la mateixa adreça, que no hi hagi possibilitat d'error humà, amb aquesta idea de gestionar les dades que s'ha posat de moda. Benvingudes aquestes modes, si em permeteu, però és veritat que ens hem adonat que, efectivament teníem eines molt potents però després passava l'exemple de Can Clota, oi? No ho teníem ben resolt. El programador va dir "bé, jo poso Can Clota per defecte" i resulta

que el tècnic, que hauria d'anar a buscar amb presses, pel que sigui, perquè no és una dada important i la deixem sense posar i després tenim que totes les assistències es fan a Can Clota... Aquest és un exemple de com podem anar a millorar. Es pot automatitzar, és clar, no ens l'acabem l'eina, tots tindrem feina (bé, Serveis Socials esperem que un dia no en tinguin, de feina) però nosaltres sí. Vam començar per aquí perquè és un col·lectiu que gestiona moltes dades, i que han de ser rigorosos, però hi ha d'altres departaments esperant perquè els resolguem la seva problemàtica, i com millorar el seu dia a dia.. L'Oficina de Dades està per quedar-se, dins la Direcció de Tecnologies. Totes les administracions estan començant a tenir una oficina de dades.

En el nostre cas ha servit no només per a millorar els serveis socials, sinó també per millorar l'eina, Hèstia, perquè no ens enganyem, estem aflorant les mancances de l'eina. Si hi ha una eina que gestiona els expedients, i resulta que no en tenim prou, i hem d'aportar, encantats, una altra eina que agafi aquelles dades i les gestioni per fer aquests quadres de comandament, això és que l'eina no acaba de funcionar. Déu-n'hi-do el que s'ha fet, però això passa amb totes les eines informàtiques. Hi ha molt marge de millora, Diputació aprofitarà, juntament amb l'AOC, per millorar aquesta eina, per veure les mancances, i a més ja estan en una versió que fins i tot canvia el nom, el WSOCIAL. L'Hèstia deixarà d'existir, però hi haurà una altra eina que jo espero, per exemple, que aquestes necessitats...

Agnès:

Això està parlat ja amb la Generalitat.

Paco:

L'exemple és l'Ajuntament, que tenim els ajuntaments, i que l'eina no es cobria, doncs el pugui cobrir, és igual, i l'Oficina de Dades encara estarem allà per anar més lluny, no? Ara està, ja sabeu, la intel·ligència artificial i per tant, bé, estem aplicant el que estem aplicant.

Agnès:

Bé, és que ens ha costat poder tenir dades, ens ha costat força. Hem explicat tot allò bonic, però quan trèiem les dades de l'Hèstia no eren les dades que necessitàvem, i les dades les tenia a l'AOC tot i que eren nostres, i com el tenim a través de conveni amb la Diputació de Barcelona les demanàvem a la Diputació i la Diputació les demanava a

l'AOC. Ens vam reunir AOC, Diputació i Ajuntament per veure de quina manera ho podríem resoldre, i després d'un any, ara, en una última reunió que vam fer amb en Paco, vam acordar que ens donaran un cop al mes totes les dades, perquè fins ara no ens les donaven, tot això ho hem tret amb les dades que nosaltres podríem extreure dins del nostre perfil.

■ **Les dades suposo que les donen en brut...**

Agnès:

Sí, en brut, i llavors nosaltres les podem treure. Va passar que a Diputació interessava també molt Ariadne, i deien que potser estaria bé que Ariadne formés part d'Hèstia per a d'altres municipis, però a la vegada també Hèstia haurà de desaparèixer i entrarem al WSOCIAL, que serà una única eina a nivell de Catalunya, de tot el territori. Per sort ens han deixat formar part del programa pilot, hi estem com a Ajuntament *conillet d'índies*, on les tècniques poden dir la seva i fan esmenes del que hauria d'haver i el que no hauria d'haver, i sempre el que se'ns ha dit és que quan hi hagi el WSocial Ariadne s'endollarà a les dades, dit així en brut. Però que d'altres problemes tecnològics, segur que n'hi ha, no?

Paco:

És clar, aquí estem parlant i fa molt de temps que se'n parla de l'open data, de com podem compartir totes les dades entre administracions, de la interoperabilitat a que la llei ens obliga, però hem de reconèixer que som molt lluny, allò que fem ara és manual, ens passen un cop al mes (que podria ser un cop per setmana) les dades, i l'hauríem de poder tenir cada dia. I per això som en el camí, igual que la caravana, cal que les administracions ens posem d'acord en el format de les dades i en com les interoperem, quan hi arribem serà la panacea.

Agnès:

Jo vaig comptar quantes hores havíem fet de feina fins que vam veure la llum amb Ariadne, i entre totes les tècniques que van participar, el Dani i jo vaig calcular que eren 60-80 hores de més, a banda de la feina del nostre dia a dia vam destinar 80 hores al projecte, de maig a desembre.

■ **No, s'entén, si tu estàs saturat de feina t'ho has de creure i t'ho has de fer molt teu i és a fi de bé però al final tots tenim les hores que tenim al dia i la vostra feina no és una feina que pots dir "ho deixo aquí i ja continuaré demà" perquè hi ha una persona que necessita aquells serveis i això, vulguis o no, des d'un sector molt allunyat del vostre, veig que al final dius o poso més de la meva part o no...**

Agnès:

És l'equip, és confiança. Si ara hagués de dir com definir l'equip del Servei és amb la paraula confiança, confiança entre tots, això és clau.

■ **Respecte al que deies abans Paco, de cara al futur que comentaves, com a informàtic, també penso en integracions futures, i penso que estaria molt bé que ho poguessin tenir tots els ajuntaments. Dius que us han deixat entrar al projecte pilot, no sé si hi ha molta gent que hagi fet aquesta feina abans.**

Agnès:

Rubí

■ **Rubí, està bé saber que no sou els únics, és positiu que a l'hora de plantejar-se una nova eina us escoltin. Teniu un pla marcat amb unes fites etcètera?**

Paco:

Us volia dir abans que la tecnologia encara que sembli que va sola no va sola, la tecnologia al final té unes persones que la fan servir i és temps que també hem de dedicar a fer-la servir bé, i més a pensar-la, o sigui que això no surt gratis, això ja ho sabem, el que passa és que al final la productivitat augmenta que és l'objectiu, que nosaltres puguem amb aquesta eina augmentar la productivitat dels equips i deslliurar-los de coses que ara no aporten res i que ens les podem estalviar, i dedicar-nos realment al que en el cas de Serveis Socials és a atendre les persones, no a introduir les dades. Ho haurem de millorar en el futur. És veritat que nosaltres demanarem a Diputació que ens ajudi també amb el nostre propi pressupost, hem fet aquesta aposta i si la fan servir perfecte però també amb la nova eina el WSocial. Jo crec que encara no hi ha planificat res, almenys que jo sàpiga...

Agnès:

A final d'any

Paco:

A final d'any és clar, estem a febrer i que algú et digui final d'any, l'any que ve és com dir: ja en parlarem.

Agnès:

Ara estarem en fase de gravar, el WSocial ens permetrà poder gravar les entrevistes per a ús intern, et gravarà l'entrevista i la mateixa eina et plantejarà, et detectarà les problemàtiques, les possibles actuacions i el possible pla de treball, i el tècnic ho haurà de validar.

■ **O sigui, tindreu un robot? el WSocial?**

Agnès:

El WSocial estarà entrenat per identificar les problemàtiques i les actuacions.

Paco:

Al final, perquè veieu, els dubtes que ara tenim de protecció de dades amb les dades que ens passen des de Generalitat, que son dades que nosaltres hem introduït però que recopila la Generalitat, és estrany.



Josep Maria Ferré,
Coordinador General de
l'Ajuntament d'Esplugues:

Jo volia dir tres coses. Bàsicament una, moltes gràcies pels resultats i sobretot per la feina que hi ha al darrere, perquè tots sabem que una cosa són els resultats, i els pintem en colors i tot això, però hi ha una feina al darrere, primer per buscar quines dades són les que necessitem, la qualitat d'aquestes dades, com les estructuram, això és una feina important i bé, us vull

agrair perquè em sembla que és un bon projecte i espero que sigui escalable a d'altres ajuntaments també, no?

Això és el primer, el segon que volia dir és la importància de les dades ben estructurades, ens donen informació i la informació ens apropa el coneixement i això ens permet, en definitiva, prendre decisions més fonamentades que al final és el que busquem a tots els nivells, a nivell polític, a nivell tècnic i a tots els nivells, i això que sembla baladí doncs bé això fa molts anys que ho diem, cada vegada em sembla que es prenen decisions que ens afecten a tots, en aquest país i en d'altres, i no sé si estan gaire fonamentades en dades, en fets o en res que s'hi pugui assemblar, vull dir que jo crec que ara, defensar el tema de les dades, de la informació, del coneixement, doncs home, és una de les coses cada vegada més important que hem de fer com a administració pública i com a prestadors de serveis públics, perquè les coses sembla que vagin, no sé, per d'altres indrets, i per a nosaltres, el projecte aquest, el projecte de l'Oficina de Dades és estratègic, és estratègic com alguns altres projectes que volem endegar i bé, hem començat a posar reforços al Departament de Sistemes d'Informació perquè la tecnologia és important però no és només important la tecnologia, això també ho sabem tots, l'important és la feina que tots hem de fer. La innovació que estem fent és més organitzativa que tecnològica, més de com ens relacionem els uns amb els altres per fer la feina, i això crec que s'ha fet, Agnès, s'ha fet molt bé, i jo crec que val la pena reconèixer-ho bé, és el que volia dir. Aquest és el camí, tenim dos quadres de comandament de serveis socials, n'hem fet també amb les inversions, i necessitem quadres de comandament en el conjunt de l'organització, i aquesta és la finalitat última d'aquesta Oficina de Dades, que tots puguem gestionar en base a fets, en base a dades, i això és una part molt important per començar a millorar les coses, perquè ho fem moltes vegades des de la intuïció i no és que la tinguem tan dolenta la intuïció, però bé, si ho podem fer basant-nos en dades jo crec que és la manera correcta d'anar millorant

contínuament la prestació dels serveis i les polítiques públiques, l'avaluació de les polítiques públiques.

Jo recordo (és una petita anècdota) que vaig participar en la ara no recordo com es deia, però era una oficina d'avaluació de polítiques públiques que es va fer a Madrid, i quan va arribar el primer govern, el govern del PP se la va carregar i després l'han tornat a reeixir com han pogut, però és una de les coses que crec que són molt importants, l'avaluació de les polítiques. Al final aquí estem parlant en un pla que és més tècnic de la tasca que fem, però hem d'anar amb quin impacte té aquesta activitat, i millorar la tasca que fem, i fer-ho més eficient i focalitzar millor les intervencions, està claríssim, i el que dic és això, i després l'impacte que tenen aquestes coses també és important, veure si una política és eficaç, si és efectiva o no és efectiva, si aconseguix les finalitats i els propòsits que es fixen quan es defineix la política o no. Aquesta cultura de l'avaluació és una cultura que hem d'implantar també a totes les organitzacions amb el que fem, i per això necessitem eines com aquesta.

No sé, no tinc res més que bones paraules a dir amb un projecte com aquest, que em sembla que està molt alineat amb allò que s'ha de fer a l'administració pública per millorar. És el que volia dir, me n'haig d'anar, no em podré quedar fins al final. Ja he dit el que volia, gràcies!

■ Moltes gràcies



Daniel de Alegria, Coordinador dels equips bàsics d'atenció social:

Jo crec que Serveis Socials i l'àmbit social en general sempre han cuidat molt d'allò qualitatiu, allò més vivencial, i jo crec que és així com ha de ser, perquè és allò que els caracteritza, però han menystingut tota la part més analítica i més quantitativa d'Hèstia però sobretot jo crec que d'Ariadne perquè al final és el que es comentava, Hèstia a nivell d'explotació de dades en brut està molt bé, ofereix moltes

possibilitats, però al final és en brut, i quan has de fer anàlisis i comparacions té les seves limitacions, i això Ariadne ens ho permet, llavors en aquest sentit jo crec que hem guanyat molt a nivell d'anàlisi, d'avaluació i de planificació del servei en relació al procés. Almenys parlant de la base ha estat, bé, picar pedra, hem de pensar que tenim companyes de l'equip que venien de treballar amb paper, de no tenir l'hàbit de registrar-ho tot, hem de pensar també que hi ha hagut molta mobilitat a nivell de personal, ara hem viscut un procés d'estabilització que estabilitzarà l'equip però han estat uns anys de molts canvis de personal que d'una banda permet incorporar persones i professionals molt més permeables al canvi i molt més avesades a adaptar-se a la nova organització a que s'ha incorporat, però alhora és clar han d'aprendre també com funcionem i com ens organitzem, i llavors hem hagut també de lidiar amb aquestes dificultats, però jo crec que la predisposició sempre ha estat bona, amb aquelles persones que tenien més resistències ha estat qüestió de vendre una mica el perquè, perquè hem de registrar-ho tot o gairebé tot, que ho visquessin també com una oportunitat de millorar el servei però també com de justificació, de retre comptes de la pròpia feina perquè tu transmits en

espais de treball que tens molta feina però això també s'ha de demostrar, no? i bé, jo crec que hi ha companys que ho han incorporat d'aquesta manera: "ok també és una oportunitat perquè la meua cap vegi tot el que faig en el meu dia a dia".

Agnès:

És que quan tens algú davant i pots veure les dades al principi penses a veure com s'ho prendran, però s'ho van prendre molt bé.

■ És per això que jo insistia una mica, perquè penso que en projectes com aquest la tecnologia, com deia el company que ha marxat, és el menys important, és a dir no el menys important, però sí l'excusa, és allò que queda bé, està aquí a la pantalla, però jo crec que el que és valorable d'una experiència com la que esteu explicant és el que estàs comentant ara al final, fer-te teva la gent i convèncer-los que allò serveix, i és clar quan ja està és molt fàcil, però entremig no ho és tant...

A l'informe del 23 que vaig veure jo hi havia dades d'exercicis anteriors i hi havia un augment molt gran d'expedients. Jo vaig pensar: no sé si és degut al canvi de metodologia o d'eina o és que realment la feina ha augmentat...

Agnès:

Abans de tenir l'Hèstia teníem SIAS, i el canvi de a Hèstia crec que el vam fer si la memòria no em falla el juliol del 2019, i per tant les dades del 2019 enrere eren les que eren en un aplicatiu propi nostre que no ens donava prou garanties. No podíem extreure'n totes les dades. Després fins al cap d'un any no vam poder veure les dades Hèstia, és quan coincideix amb la pandèmia i és quan veus que allà no hi ha dades. És a partir d'aquí quan comencem a introduir-ne.

■ El que tenia més o menys preparat com a guió ha anat sortint, perquè la veritat és que com és un projecte de què us esteu orgullosos perquè és clar ho expliqueu amb molt de "carinyo" com és esperable, i la veritat és que entenc que n'estigues orgullosos, és de les feines que al final fan que l'equip funcioni millor, treguis més bons resultats, i a més és una bona atenció a la ciutadania.

No sé si voleu afegir alguna cosa més, si hi ha res més que vulgueu comentar...

Montserrat Pérez, Regidora de Drets Socials:

Bé, per la meua part només afegir-me una mica al que comentava el Josep Maria. D'entrada donar les gràcies als professionals dels equips, que sabem el que significa haver d'introduir totes les dades que s'han d'introduir, i allò que no s'havia introduït trobar el temps per a fer-ho, a la vegada que no deixes de fer la feina del dia a dia. Poder reordenar la manera de treballar, reorganitzar-nos etcètera per incorporar aquesta necessitat i aquesta oportunitat de tenir-ho tot ben registrat que és molt important, perquè a Serveis Socials és molt important tenir-ho tot registrat i tenir totes les dades, perquè al final has de treballar amb la persona i l'has de conèixer perfectament per poder actuar i intervenir de la millor manera. A nivell polític dir com deia Josep Maria que tenir totes aquestes dades i aquest resum i en general l'Oficina de Dades el que ens permetrà és afinar en les polítiques públiques i poder donar respostes més reals a allò que la

ciutadania necessita. I en quant a la innovació i la tecnologia doncs dir que bé, que aquí es demostra que la tecnologia aplicada a la resolució d'un problema ens ajuda a resoldre'l. I després el que comentàvem aplicat a l'atenció a les persones. Políticament jo recolzaré tot el que sigui no quedar-nos aquí i anar més enllà, Ariadne, el WSOCIAL a Serveis Socials fa temps i fa anys que parlem primer des del segle passat, més o menys des de l'Hèrcules, de disposar de diferents eines que integressin dades, de poder tenir accés a dades que tenen altres organismes (Generalitat, Hisenda, Institut Nacional de Seguretat Social...) poder tenir accés a tot això i quan tinguem tot això integrar també la intervenció o el coneixement sobre la persona, que al final és el que a nosaltres des de la nostra vessant d'intervenció ens interessa, doncs encara podem afinar més. Per tant tenim encara camí a recórrer dins d'aquest contínuum de millora d'equips i d'atenció, de canvi de model d'atenció. Bé, jo crec que endavant, i des d'aquí anar fent i anar millorant a través de la incorporació de la tecnologia.

■ Totalment d'acord amb el que ha dit abans Josep Maria. Crec que al final és la manera de poder prendre decisions en base a uns criteris que no són sensacions. No sé si voleu afegir alguna cosa més?

Paco:

Jo sí em permeteu tornar a agrair-vos, jo crec que aquestes coses són de les que donen exemple de col·laboració interadministrativa, en aquest cas amb la Diputació, amb qui col·laborem amb moltes coses però un projecte com aquest jo crec que és innovador. Totalment d'acord amb què nosaltres, la tecnologia, som aquí pel que calgui, pel que sigui menester, i afortunadament la tecnologia ara és barata, però sobretot són les persones del Servei les que en el seu dia a dia han de proposar millores, i nosaltres ajudar-los, sobretot amb un objectiu: que la feina que fan no els tregui temps d'atenció a les persones, perquè l'eina no va o perquè tingui un problema o pel que sigui, que això sigui invisible i després que els governs tinguin les eines per prendre decisions en polítiques públiques. Torno a dir que jo crec que ara li passo la paraula a l'Agnès però des de la part de tecnologia agrair-vos aquest focus que heu posat en l'experiència d'Esplugues, aquí estem, i si cal quan estigui en marxa l'UB social nosaltres també estarem disposats a explicar-la.

Agnès:

Gràcies per l'oportunitat i gràcies a l'equip, perquè això no hem d'oblidar que és l'equip qui ho fa possible, en tot cas el Dani o jo estem al servei de l'equip, que és qui realment fa l'atenció a la ciutadania, i hem de tenir les eines i els hem de donar les eines perquè puguin millorar aquesta atenció.

Montserrat Pérez, Regidora de Drets Socials:

I fer-los fàcil el seu dia a dia, que tinguin facilitats a l'hora de desenvolupar la seva feina, també al màxim.

■ Moltes gràcies a tothom, fins aquí aquesta parada de la Caravana Innovació, us faig lliurament d'aquest reconeixement i si us sembla bé tot seguit ens fem una foto tots plegats pujant a la Caravana d'Innovació Digital



Francesc Giralt (cap de la Subsecció de Tecnologia i Estratègia Digital de l'Institut del Teatre, de la Diputació de Barcelona) lliura el reconeixement a Montserrat Pérez (regidora de Drets Socials), **Agnès Mateo** (directora del Servei de Drets Socials) i **Francisco Ortiz** (director de l'Àrea d'Innovació, Seguretat i Gestió de les Persones) de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat.



El relator i l'equip amfitrió de la parada pugen a la Caravana Innovació Digital

Reflexions finals del relator

Els projectes transformadors sempre tenen darrere persones que accepten el repte de canviar les coses per fer-les diferents, sense por al canvi i venent la resistència que pugui suposar. Aquest és el cas de l'Agnès, quan va acceptar que el seu departament fos el primer a fer un projecte de l'oficina de dades.

El més destacable del projecte no son els quadres de comandament, sinó el fet d'haver-se replantejat el servei, haver homogeneïzat com es treballava amb les dades, obtenir uns indicadors i prendre decisions i canviar a partir d'aquests.

L'experiència que m'emporto personalment és que he pogut compartir un acte de reconeixement extern, però sobretot intern, amb un equip que ha fet un esforç per poder treballar amb millor i poder oferir un servei públic de més qualitat.