

Pliego de prescripciones técnicas para la contratación del diseño, desarrollo e implantación de una plataforma de empoderamiento en salud. Años 2019, 2020 y 2021.

Índice:

- 1. Introducción**
- 2. Objeto de la contratación**
 - 2.1. Finalidad del contrato
 - 2.2. Alcance del contrato
- 3. Desarrollo e implantación de la plataforma.**
 - 3.1. Características técnicas
 - 3.1.1. Requisitos funcionales generales de la plataforma
 - 3.1.1.1. Herramienta de creación de sites
 - 3.1.1.2. Gestión de usuarios
 - 3.1.1.3. Herramienta de gestión de formularios
 - 3.1.2. Sites
 - 3.1.2.1. Site principal
 - 3.1.2.2. Site ciudadano activo
 - 3.1.2.2.1. Site general
 - 3.1.2.2.2. Site hábitos
 - 3.1.2.3. Site paciente activo
 - 3.1.2.3.1. Site general
 - 3.1.2.3.2. Site paciente activo formador
 - 3.1.2.3.3. Site formador entre iguales
 - 3.1.2.4. Site comunidad activa
 - 3.1.2.4.1. Site comunidad escolar saludable
 - 3.1.2.4.2. Site centros sanitarios saludables
 - 3.1.2.4.3. Site asociaciones de enfermos y grupos de ayuda mutua
 - 3.1.2.4.4. Site comunidades no organizadas
 - 3.1.2.5. Site Instituciones activas: técnicos de la administración y decisores políticos
 - 3.1.3. Explotación de datos
- 4. Diseño gráfico y redacción del contenido de la plataforma**
 - 4.1. Creación de la marca
 - 4.2. Navegación
 - 4.3. Redacción del contenido de la plataforma
 - 4.4. Propiedad de los trabajos
 - 4.5. Adaptación al mantenimiento evolutivo
- 5. Requerimientos tecnológicos y de explotación**
 - 5.1. Estándares de desarrollo
 - 5.2. Usabilidad
 - 5.3. Idioma
 - 5.4. Publicación de datos en formatos abiertos
 - 5.5. Integraciones
 - 5.6. Módulos adicionales y software de terceros
 - 5.7. Gestión: Hosting y administración de la plataforma
- 6. Seguimiento y control de los trabajos**

7. **Personal**
8. **Formación y manuales**
9. **Metodología de desarrollo y documentación**
10. **Seguridad de la información**
11. **Confidencialidad**
12. **Comunicación de incidentes**
13. **Soporte técnico**
14. **Garantía y mantenimiento**
15. **Mantenimiento evolutivo**
16. **Plazo de ejecución**

Anexos:

Anexo I. Listado de formularios a desarrollar o a integrar

Anexo II. Plataforma tecnológica de los sistemas actuales

Anexo III. Mejoras a valorar no incluidas como requisitos

1. INTRODUCCIÓN

La elevada prevalencia de las enfermedades crónicas en las Illes Balears, el envejecimiento progresivo de la población, el aumento de la esperanza de vida y las tecnologías de la comunicación han supuesto un cambio radical en las demandas de salud de la ciudadanía.

Ante este panorama que compromete el futuro del sistema sanitario se deben buscar estrategias que puedan ayudar a la ciudadanía a vivir con actitud positiva su salud y afrontarla como un reto motivador. Para ello es necesario el desarrollo de una cultura de salud que requiere de esfuerzos para posicionar la salud como valor social.

La Promoción de la Salud como estrategia social debe proporcionar las herramientas a la ciudadanía que les permitan cuidar de su salud o a determinados colectivos a mejorar la salud de la población. Por ello se debe tener en cuenta no sólo la ciudadanía sino también las comunidades y las organizaciones.

En este sentido, desde la Dirección General de Salud Pública y Participación se pretende poner en marcha una estrategia con el objetivo de fortalecer las habilidades y capacidades de 1) las personas y de las comunidades para mejorar y mantener su salud y capacidad funcional a largo de todo el curso de vida y desarrollar condiciones y estilos de vida saludables y seguros y de 2) las organizaciones / instituciones para mejorar la toma de decisiones de los planes, programas o actuaciones que tienen impacto en salud a nivel político.

Por eso, esta estrategia va dirigida:

1. A la ciudadanía: personas que quieran saber qué factores afectan a su salud, qué hábitos de vida tienen y quieran adquirir conocimientos y habilidades para mantener o mejorar su salud
2. A pacientes y personas cuidadoras: personas con una enfermedad crónica y / o a su cuidador/a que quieran aprender de su problema de salud y adquirir conocimientos y habilidades para manejar su enfermedad de manera más adecuada y favorecer su autonomía
3. A colectivos de ciudadanos, asociaciones de pacientes y familiares, y otras entidades que con su implicación puedan contribuir a la mejora de la salud de los individuos y colectivos.
4. A decisores políticos, cargos públicos y los profesionales de la administración (no sólo de la salud), de las diferentes instituciones de las Islas para que sean conscientes del impacto en salud puedan tener sus decisiones y minimizar los riesgos o maximizar los beneficios que de ellas se deriven.

Para poner en marcha esta estrategia queremos estimular procesos de transformación a partir del empoderamiento de las personas, ofreciendo herramientas y recursos que les hagan protagonistas.

Los programas de empoderamiento deben promover el desarrollo de los conocimientos, destrezas y los valores necesarios que permitan a la ciudadanía, a las comunidades y a los responsables de las organizaciones a ser capaces de tomar decisiones y traducir estas decisiones en acciones efectivas para promover su salud o la salud de la comunidad.

Uno de los medios básicos para posicionar la salud como valor social que busca un cambio de comportamiento a largo plazo y sostenible en el tiempo, es el marketing social considerado como una herramienta moderna en el campo de la promoción de la salud. Por otra parte, la Organización Mundial de la Salud (OMS) presenta las tecnologías de la información y la comunicación social (TICS) como nuevas oportunidades para proporcionar respuestas innovadoras para la Promoción de la Salud. En la actual sociedad de la información, las TIC tienen un gran potencial para convertirse en una fuente económicamente asumible y efectiva para las intervenciones en Promoción de la Salud. Ofrece un espacio de información, un medio de interacción, un instrumento para la provisión de servicios y, finalmente, un medio con numerosas aplicaciones en salud pública. Tiene un gran potencial para mejorar la eficacia y eficiencia de las actuaciones del sector salud y para capacitar y educar a las personas en la toma de decisiones. Además, la utilización de plataformas de participación abre un enorme potencial en el empoderamiento y la alfabetización.

Con la Compra Pública Innovadora (CPI) se pretenden orientar las compras que realizan las administraciones públicas, no sólo al cumplimiento de sus fines ofreciendo productos y servicios de calidad e innovadores, sino también al fomento de la innovación y el desarrollo tecnológico de las empresas, incentivándolas a que realicen propuestas que puedan mejorar su posición en el mercado, ayudadas por la definición de retos y necesidades que define la Administración. La CPI, como política pública de apoyo, es otro mecanismo de fomento de la innovación empresarial y, en consecuencia, de su competitividad; en este caso desde el lado de la demanda. Para este proyecto se realizó una búsqueda de las plataformas interactivas disponibles en el mercado de promoción de la salud basadas en la metodología de aprendizaje significativo, dirigida a los diferentes targets descritos anteriormente y utilizando técnicas de marketing social. Al no haber encontrado una solución integral que englobara estos elementos, se puso en marcha una consulta previa al mercado y se dirigió este proyecto a CPI.

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

2.1. FINALIDAD DEL CONTRATO

El presente pliego tiene por objeto el diseño, desarrollo, implantación y gestión de una plataforma que permita servir de apoyo a la estrategia social de promoción de la salud.

El reto se basa en dotar de herramientas, conocimientos y recursos a la ciudadanía (sana y enferma), a los colectivos y a las personas con responsabilidades políticas, para que puedan tomar las mejores decisiones respecto a su salud, la salud de su comunidad o la salud de la población de las que son responsables. Para ello consideramos necesario:

- Un proceso pedagógico para capacitar a las personas a tomar las mejores decisiones.
- Herramientas de marketing Social en Salud que ayuden a las personas a aceptar, adoptar, modificar o abandonar una conducta determinada
- Tecnologías de la información y comunicación social. Mediante una plataforma se creará un espacio de información y de interacción y un instrumento para la provisión recursos para que puedan afrontar este cambio.

Los contenidos se basarán en técnicas de aprendizaje significativo, base de la pedagogía activa, utilizando tecnologías de la información y comunicación social y herramientas de marketing social. Las líneas estratégicas serían A. Sensibilizar Saber más para mejor B. Informar: ¿Cómo puede hacerlo C. Actuar: ¿Recursos

para hacerlo?

2.2. ALCANCE DEL CONTRATO

El contenido del presente pliego se considera de carácter mínimo. Se especifican diversas funcionalidades consideradas como mejoras que serán tenidas en cuenta en los criterios de valoración en el anexo III.

Las tareas a realizar por la empresa adjudicataria son las que se mencionan seguidamente:

1. Estudio con los diferentes colectivos (asociaciones de pacientes etc.) para el diseño y funcionalidad de los diferentes *sites*
2. El diseño gráfico de la plataforma
3. Desarrollo de la plataforma
4. Integración de los sistemas de información existentes
5. Formación del personal a nivel de usuario y a nivel de administración
6. Implantación y puesta en marcha del software de la plataforma
7. Entrega del software, código fuente, manuales y procedimientos necesarios para el correcto funcionamiento del proyecto realizado
8. Mantenimiento y administración de la plataforma

Para la ejecución del contrato se obligará a procurar todas las herramientas necesarias y la asistencia técnica, así como el asesoramiento pedagógico y profesional requerido para el apoyo a la implantación de la plataforma.

El adjudicatario tiene que disponer de condiciones técnicas, de infraestructuras y equipos humanos adecuados y suficientes para evolucionar al ritmo de los requerimientos e iniciativas que vayan surgiendo a lo largo del periodo de contratación.

El adjudicatario contará con una estructura cualificada y suficiente para acometer el proyecto con las debidas garantías de calidad exigidas por la presente licitación.

3. DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DE LA PLATAFORMA

3.1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

Se pretende crear una plataforma que pueda crecer de manera escalable, tanto en unidades de información como en servicios y que posibilite dar respuesta a la

creciente necesidad de acceso a la información y empoderamiento de la ciudadanía, pacientes y personas cuidadoras, colectivos y profesionales técnicos de la administración y decisores políticos.

La arquitectura de contenidos debe de estructurarse en cuatro grandes apartados dirigidos a 1) Pacientes y personas cuidadoras, 2) Ciudadanía, 3) Colectivos y 4) Profesionales técnicos de la administración y decisores políticos.

A continuación, se expone la estructura y componentes principales. Debe haber un *site* global que tendrá por función guiar la navegación y enlazar los diferentes apartados entorno a la estrategia de forma coherente.

3.1.1. Requisitos funcionales generales de la plataforma

La plataforma incorporará los siguientes módulos:

3.1.1.1. Herramienta de creación de sites

La herramienta de creación debe servir para poder crear dinámicamente *sites*, sin necesidad de ser desarrollados por personal informático.

- La plataforma tiene que ser multisite, de manera que se puedan crear nuevos *sites* a partir de una plantilla base.
- Cada "site" debe tener una parte pública y una privada.
- Cada "site" deberá tener una portada de entrada independiente con sus propias características, pero que permita fácilmente la navegación a las otras comunidades.
- Diseño web adaptativo/responsive.
- Debe primar la usabilidad de la plataforma, minimizando el número de pasos y personalizando la información a las necesidades reales del usuario.
- La plataforma debe tener una herramienta para permitir gestionar agendas de actividades, eventos, etc. para cada una de las sites, y otro que agrupe las agendas de todos los sites.
- La estructura de la página principal de los distintos sites debe contemplar la presencia de un escaparate (carrusel u otro formato atractivo visualmente) que permita la incorporación de contenidos de noticias de actualidad, conectado a un repositorio de noticias, como sección fija.
- La plataforma debe tener una herramienta de repositorio de documentos para almacenar la documentación para cada site, donde se han de poder permitir asignar permisos a carpetas y realizar búsquedas por contenido.
- Indexación / Búsquedas: El portal debe permitir la categorización de contenidos y tags. El sistema deberá incorporar un módulo de indexación

y búsqueda que permita la categorización de contenidos basada en taxonomías.

- Los administradores de la web deben poder integrar de manera sencilla los contenidos audiovisuales.
- También se deberá incluir enlaces a otras webs, incrustando el enlace sin perder la navegación de la plataforma proporcionando una visión de conjunto.
- En los casos necesarios, debe permitir la integración de formularios con controles de verificación (ej. Captcha, Captcha audio, etc.).
- El sistema de gestión de contenidos debe permitir definir menús de primer nivel y de niveles inferiores.
- Debe permitir establecer la caducidad de contenidos para su eliminación o para su archivo.
- Los contenidos deben estar clasificados y etiquetados, debe poder realizar una búsqueda por estas etiquetas o clasificaciones. Se añadirán diversas taxonomías globales (hábitos, recursos, enfermedades, territorio etc.).
- La introducción de los contenidos en la plataforma debe ser sencilla e intuitiva por parte de los dinamizadores de la misma.
- El sistema incorporará un sistema para poder visualizar los elementos que estén georeferenciados.
- Debe permitir la indexación y posicionamiento en los buscadores más importantes de Internet.
- La plataforma debe tener la posibilidad de que cada site tenga accesos a redes sociales diferenciados por los distintos clientes (ciudadanía, pacientes y personas cuidadoras, comunidades y profesionales técnicos de la administración y decisores políticos). Además, cualquier contenido puede ser compartido en las redes sociales.
- Posibilidad de integrar blogs.
- Debe cumplir todos los requisitos de accesibilidad (discapacitados).
- Debe ser multi idioma Idioma (ad libitum).
- Debe ser multi plataforma: Posibilidad de acceder mediante tabletas y teléfonos inteligentes (IOS, android). La apariencia del portal debe ajustarse a los estándares web para ser visualizado y respetar la maquetación del sitio, cubriendo la mayoría de los navegadores y dispositivos de los usuarios, en sus versiones más utilizadas.
- Emisión automática de certificados o diplomas para la formación
- Un sistema de envío de información a todos los usuarios de la plataforma mediante correo electrónico.
- Un formulario de contacto con nosotros.

- Formularios de satisfacción.
- Formularios de necesidades.
- Formulario de petición de material.

3.1.1.2. Gestión de usuarios

La plataforma suministrada por el adjudicatario deberá permitir múltiples perfiles de usuario que garanticen y controlen el acceso a cada una de las funcionalidades, que están descritos en cada uno de los sites.

- El sistema debe incorporar un sistema de gestión de usuarios para recoger toda la información identificativa para poder permitir la identificación de los usuarios y gestionar el acceso a la parte privada, donde sólo podrán acceder aquellas personas explícitamente autorizadas para cada site. Toda la actividad generada por el usuario debe quedar almacenada en la plataforma.
- Cada site tendrá una serie de perfiles de usuarios especificados en los requisitos de la plataforma.
- Debe permitir integrarse con los gestores de identidad corporativos basados en LDAP, para la gestión del acceso de los profesionales sanitarios o de otro ámbito de la administración pública.
- Dentro de cada site se debe permitir implementar un workflow para la realización de diferentes tareas como por ejemplo el progreso de los usuarios del sistema, pacientes o la ciudadanía, dentro del programa (contempla desde el momento del registro hasta la acreditación como formador de formadores).
- El acceso a determinadas partes y contenidos de la plataforma para determinados perfiles de usuario será mediante clave y contraseña única y personalizada que será gestionada por el adjudicatario conforme a los requisitos de seguridad establecidos en el contrato por la Conselleria de Salut. En caso de extravío o problemas con las claves de acceso, las nuevas claves las enviará a los interesados vía e-mail, el administrador de la plataforma y bajo la responsabilidad del adjudicatario.

3.1.1.3. Herramienta de gestión de formularios

- La plataforma debe incorporar una herramienta para la creación de formularios de autoevaluación, una vez introducida la información en función de los datos debe generar unos resultados específicos al usuario en base a unas reglas predefinidas que se deben poder parametrizar con la herramienta. Cada uno de estos instrumentos estandarizados cuenta con su

descripción de estructura de datos y un algoritmo que interpreta las respuestas.

- Cada campo del formulario debe poder crearse con un tipo de valor de datos establecido
 - Numérico
 - Texto
 - Lista de valores
 - Selección Múltiple
 - Checkbox
 - Option
 - Fecha
 - Sí/No
 - Etc.

- Cada formulario debe tener también, como campos, los intervalos de resultados adecuados y, en función de esos resultados, debe permitir notificar la reevaluación del formulario por parte del usuario después del tiempo recomendado para cada uno, que también se debe de poder parametrizar en la creación del formulario. El objetivo de este componente es recoger periódicamente un conjunto de datos que permitan valorar la evolución personal. Por ejemplo, si en el cuestionario IPAQ un usuario ha obtenido un resultado bajo, se le debe generar un mensaje automático pasado un tiempo, donde x debe ser un parámetro a especificar en el diseño del formulario, para que vuelva a realizar de nuevo dicho formulario con el objetivo de conocer si hay cambios. Estos datos deben quedar almacenados asociados al usuario para su posterior seguimiento y monitorización.

- El objetivo de este componente es recoger periódicamente (semestralmente, por ejemplo) un conjunto de datos que permitan valorar la evolución personal de quien participa del programa.

- Para estos casos y algunos más, la herramienta deberá poder enviar mensajes personalizados en función de los resultados obtenidos en el cuestionario de autoevaluación, por correo electrónico, mensajes a móviles, etc.

- Cada test completado se podrá enviar a la dirección electrónica que el usuario haya especificado durante el registro en el sistema.

- Esta información introducida en los formularios también debe poder ser explotada estadísticamente por la unidad central desde un backoffice la aplicación, es decir, la herramienta debe permitir exportar a un formato

estándar (CSV, Excel) toda la información introducida en los cuestionarios para poder ser explotada a posteriori de forma global. Esta información debe ser explotada también en el módulo de análisis de datos más adelante desarrollado.

- La información de los formularios debe almacenarse relacionada con el usuario que lo ha generado para poder explotar posteriormente la información según el tipo de usuario y el site.
- Estos formularios se deben configurar para darles un formato con un diseño gráfico específico y que sean atractivos, cada formulario puede ir destinado a un público objetivo diferente con una guía de estilos, gráficos, etc.
- En determinados formularios se aplicarán técnicas de gamificación y de recompensa para mejorar la experiencia del usuario y facilitar el cumplimiento de las encuestas y fidelizarlo.
- Estas encuestas deben diseñarse de forma que tanto el diseño como la estructura de las preguntas y respuestas tengan en cuenta la finalidad de comunicación y promoción de la salud del proyecto, realizándose en un diseño atractivo lenguaje comprensible e inclusivo y con perspectiva de género.
- Un listado de los cuestionarios de autoevaluación requeridos se encuentra en el Anexo 1.

3.1.2. SITES

3.1.2.1 SITE PRINCIPAL

Este site principal y puerta de entrada debe explicar el objetivo de la estrategia y las partes diferenciadas, públicas y privadas, ambas accesibles desde Internet. Este site debe diferenciar las cuatro grandes áreas donde la ciudadanía, los paciente y personas cuidadoras, una comunidad o un profesional técnico de la administración o decisor político pueda encontrar la información que le interese y los debe guiar de una manera amigable e intuitiva. La información se presentará a través de noticias, enlaces, eventos, herramientas y documentos.

En la parte privada, accesible sólo a usuarios previamente autorizados, se podrá acceder a un conjunto de herramientas que faciliten el intercambio de información y el trabajo colaborativo de grupos, comunidades de interés, etc., alrededor de temáticas concretas (tecnologías, proyectos, etc.).

3.1.2.2. SITE CIUDADANO ACTIVO:

Es el proyecto de implementación de la promoción de la salud dirigido a la

ciudadanía.

Este site consiste en un espacio web que

- Anime a las personas a evaluar sus estilos de vida y hacer algo por su salud. En este punto las herramientas de autoevaluación son un componente muy importante.
- Aporte información divulgativa sobre los hábitos de vida
- Ordene recursos relevantes que se les puede ofrecer para la adquisición de mejores hábitos (enlaces, documentos, multimedia etc.)

El Site Ciudadano Activo requiere 4 roles:

1. **Rol Visitante:** rol común con acceso a toda la información pública de la web, no requiere autenticación y no puede añadir o editar contenidos.
2. **Rol Ciudadano participante:** rol asignado a toda persona que vaya a realizar los cuestionarios estandarizados, consultar sus resultados.
3. **Rol Profesionales:** rol asignado a profesionales autorizados que puedan acceder al espacio privado en el que se almacena la información recogida, introduce y gestiona contenidos.
4. **Rol Administrador:** rol de administración que permite crear, editar, eliminar y validar contenidos y la información antes de publicarla y acceso a toda la información.

Este site se estructura en un site general y uno por cada hábito:

3.1.2.2.1. Site general

Contendrá toda la información pública sobre el proyecto de ciudadano activo en las Islas. Este apartado contendrá un escaparate que permita la incorporación de información de los aspectos más relevantes de este site (autoevaluación de los hábitos, información de interés para cada uno de ellos y recursos ofrecidos) con mensajes atractivos.

También un cuestionario de autoevaluación con el objetivo de identificar dónde puede la ciudadanía hacer pequeños cambios que mejoren sus hábitos. Las personas que realicen este cuestionario tendrán el rol de ciudadano participante (se habrán registrado previamente). La encuesta deberá tener en cuenta aspectos tanto físicos como emocionales, el estado de ánimo, la alimentación, consumo de alcohol, de tabaco, la actividad física, así como las posibles barreras para cuidarse la salud (falta de tiempo, no saber cómo, falta de recursos, falta de motivación y otros) así como las razones para mantenerse sanos, más allá de la salud. Al terminar la encuesta clasificará al ciudadano en una escala de 10, y se

darán consejos para mejorar sus estilos de vida. La herramienta estará diseñada para ayudar a cada individuo a identificar no sólo sus riesgos, sino también a las presiones a las que se enfrenta en su vida y el estrés en que se traduce, y posteriormente se le apoya con herramientas personalizadas y consejos. El cuestionario le proporcionará recomendaciones personalizadas y le remitirá a las herramientas y consejos creados por expertos para ayudarles a tomar medidas de los hábitos que más necesitan hacer cambios.

Este site tendrá una serie de pestañas para acceder a cada uno de los sites de los hábitos de vida que se definan (alcohol, tabaco, actividad física, alimentación etc.).

3.1.2.2. Site hábitos: tabaco, alcohol, alimentación etc.

Los sites de hábitos contendrá la información con una estructura común:

- Plantearse una pregunta: Pensando en: ¿dejar de fumar? ¿Beber menos? ¿Cómo me alimento? Etc.
- Cuestionarios de autoevaluación (rol de ciudadano participante).
- Información sobre los efectos del hábito en tu salud: el tabaco y tú, el alcohol y tú, efectos en la familia, etc. en dieta (grasas, sal, azúcar)
- Información sobre los beneficios: ¿Por qué? Dejar de fumar, de beber, comer mejor La plataforma ofrece información sobre beneficios para la ciudadanía, su familia, etc.
- Información sobre los recursos que se ofrecen para conseguir los cambios propuestos. Por un lado, en este nivel se ofrecerán los recursos que dispone la administración para conseguir estos cambios con información relevante de los recursos y enlaces de acceso a esta información. La plataforma también ofrecerá información sobre aplicativos móviles (apps) existentes en el mercado.

En el espacio privado, los profesionales autorizados (rol profesional) podrán acceder a la información recogida, e introducir y gestionar contenidos.

Por último, el administrador del proyecto podrá crear, editar, eliminar o ampliar y validar los contenidos de la plataforma y monitorizar la información de los participantes en el proyecto.

El site deberá contar con dos recursos externos: una sala de chat (hay que decidir cuál de las soluciones disponibles) y la integración con eSIAP o la historia de salud, si es posible.

3.1.2.3. SITE PACIENTE ACTIVO

Entendemos por paciente activo aquella persona que tiene una enfermedad

crónica, se hace copartícipe y corresponsable de la gestión de su proceso de salud-enfermedad, es capaz de identificar los síntomas y de responder ante ellos y de adquirir instrumentos que le permitan gestionar el impacto físico, emocional y social de su enfermedad, mejorando de este modo su calidad de vida.

Esta site albergará información referente a las patologías que abarca el programa, información y recursos referidos a la formación para ser paciente activo formador y para recibir la formación entre iguales.

Este site consiste en un espacio web que:

- Aporte información divulgativa sobre las enfermedades que aborda el Programa, que actualmente son: diabetes 1 y 2 en personas adultas, esclerosis múltiple, enfermedad renal crónica, insuficiencia cardíaca, enfermedad pulmonar obstructiva crónica, cáncer de mama, fibromialgia, artritis reumatoide, párkinson, personas ostomizadas (colostomía y urostomía) y personas cuidadoras.
- Divulgue la figura del paciente activo.
- Presente la formación del programa (formación de formadores y formación entre iguales).
- Gestione el calendario del programa y permita visualizar otros eventos de la red.
- Ordene recursos relevantes (enlaces, documentos, multimedia).

La web Pacient Actiu requiere 6 roles:

1. **Rol Visitante:** rol común con acceso a toda la información pública de la web, no requiere autenticación y no puede añadir o editar contenidos.
2. **Rol Paciente participante:** rol asignado a toda persona participante del programa y con acceso a información restringida a las personas participantes como ahora la posibilidad de realizar las pruebas estandarizadas, consultar su información o inscribirse a las formaciones disponibles.
3. **Rol Paciente en formación:** rol asignado a los pacientes participantes que se han inscrito en una formación determinada, ofreciéndole acceso a los contenidos e instrumentos de evaluación de la formación.
4. **Rol Paciente formador/a:** rol asignado a las personas participantes acreditadas como formadoras y que les permite acceder a información de soporte restringida para las personas que imparten las formaciones entre iguales.
5. **Rol Profesionales participantes:** rol asignado a profesionales de la salud (medicina, enfermería u otro profesional que se decida por parte del equipo responsable del Programa) que les permite introducir personas

en el programa y consultar la información de las personas introducidas, pero solo a las propias.

6. **Rol Profesionales responsables del programa:** rol de administración que permite crear, editar y eliminar contenidos, así como ver datos agregados o aislados de las personas que participan del programa.

El site Pacient Actiu debe incluir, como mínimo, tres sites: una sobre información general del programa y divulgación de enfermedades crónicas, otra dirigida a paciente activo formador y otra dirigida a pacientes que vayan a recibir la formación entre iguales. En cada site habrá una parte pública y una privada.

3.1.2.3.1. Site: Información general del Programa.

Parte pública:

Contendrá toda la información pública sobre paciente activo en las Islas:

- Presentación del Programa con opción de descarga de los siguientes documentos en pdf:
 - Programa Pacient Actiu de les Illes Balears.
 - Estrategia de implantación y difusión del programa.
 - Folleto informativo del Programa.
 - Formulario de Inscripción para ser paciente activo formador (anexo 3 del Programa hasta situación laboral incluida y disponibilidad).
 - Formulario de Inscripción a talleres de formación entre iguales.
 - Memorias anuales de seguimiento del Programa.
 - Otros documentos que se vayan creando relacionados con el desarrollo o informativos respecto al Programa.
- Buscador de problemas de salud por palabras clave o temática.
Criterios de búsqueda:
 - Selector (tipo desplegable p.ej.) de temática que muestre las enfermedades (el programa está trabajando actualmente con éstas, con intención de ir aumentando el abanico de las mismas): diabetes mellitus, esclerosis múltiple, insuficiencia cardíaca, enfermedad renal crónica, enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), fibromialgia, artritis reumatoide, personas

ostomizadas (colostomía y urostomía), cáncer de mama, parkinson y personas cuidadoras.

- Palabra Clave (definidas por Conselleria).
- Criterios geográficos (Municipio, Isla) o google maps.

Resultados de la búsqueda: listado de enfermedades con link a calendario de los talleres de formación entre iguales que se vayan a realizar.

- Calendario de talleres a realizar: con indicación de fecha y lugar (dirección y teléfono de contacto).

Parte privada:

Desde ésta se gestionará la introducción de nuevos talleres, el dar de baja los que ya se han hecho y la reposición y actualización de documentos y contenidos relacionados con el programa y con las enfermedades o problemas de salud que trata, por parte de los profesionales responsables del programa.

3.1.2.3.2. Site Paciente activo formador.

Entendemos por paciente (o persona cuidadora) activo formador aquella persona que decide realizar una formación presencial de 25 horas con contenidos de educación para la salud, que le capacita para ser conductor/educador de grupos de personas con su misma enfermedad.

Parte pública:

- Explicación de en qué consiste ser Paciente activo formador.
- Explicación de horas de formación.
- Contenidos educativos de cada sesión.
- Vídeos de talleres y opiniones (linkar con apartado desarrollado más abajo).
- Enlaces de interés: web de AP Mallorca, Escuela de Pacientes de Andalucía, Red de Escuelas de Salud para la Ciudadanía, Programa Patient Expert de Catalunya, Escuela de Salud y Cuidados de Castilla La Mancha, Aula de Pacientes de Castilla y León, Escuela Cántabra de Salud, Programa Patient Actiu Generalitat Valenciana (cuidatecv.es), Escuela

Gallega de Salud para Ciudadanos, Programa Paciente Activo Asturias (PACAS), Paciente Activo Euskadi, Escuela Madrileña de Salud, etc.

- Videos de:
 - Talleres de formación a pacientes activos formadores.
 - Talleres de formación entre iguales realizados en nuestra comunidad autónoma.
 - Otros vídeos del Programa Pacient Actiu de les Illes Balears.
 - Opiniones de pacientes activos formadores y de pacientes que hayan recibido la formación entre iguales.

- Formulario Inscripción para ser paciente activo formador

Parte privada:

- Una vez enviado el formulario de inscripción la persona ha de recibir en su dirección web un correo donde se le indique fecha, hora y lugar para realizar la entrevista y se le agradezca el interés en ser paciente activo formador y en participar en el programa.
- Acceso a los test/cuestionarios previos a la realización de la formación (con clave de acceso específica para cada persona). Los tests/cuestionarios son los siguientes: IPAQ, Predimed, Zarit, audit-C, registro de tabaco y alcohol, Prochaska y Diclemente y otros pendientes de incorporar a medida que avance el programa. Los resultados de dichos test deben poder ser exportables en formato excel o csv. El programa incorpora 3 tests que no figuran en e-siap: calidad de vida EQ-5D-5L, IEXPAC y cuestionario de conocimientos y actitudes sobre la enfermedad (**ver anexo con todos los tests**). Además, cada test completado se podrá enviar a la dirección

electrónica que el usuario haya especificado durante el registro en el sistema.

- Calendario de talleres a realizar para ser paciente activo formador: con indicación de fecha y lugar (dirección y teléfono de contacto).
- Acceso a la formación para la reacreditación (con código de acceso), han de haber transcurrido 2 años desde que la persona fue introducida en el registro de pacientes activos formadores/as.
- Vídeo chat: agenda para la conexión determinados días a la semana y en determinadas horas para debatir sobre temas que guarden relación con el Programa.
- Bloque de noticias: jornadas de pacientes, novedades, etc.
- Calendario con buscador de actividades (más amplio que los talleres propiamente dichos: mesas de debate, jornadas, actividades de difusión, etc.).
- Apartado de contacto con nosotros a través de un formulario que será enviado a la dirección web de Patient Actiu (patientactiuib@ibsalut.caib.es).
- Seguimiento en redes sociales: facebook, twitter (@patientactiuib), youtube.
- Breve encuesta de opinión sobre la página web.

3.1.2.3.3. Site formación entre iguales.

Esta site va dirigida a aquellas personas que tienen una enfermedad crónica y consideran que pueden mejorar el manejo de ésta y con ello su salud a través de la formación entre iguales, impartida por un paciente activo formador.

Parte pública:

- Explicación de en qué consiste la formación entre iguales (impartida por pacientes activos formadores/as).
- Desplegable (o formato similar que permita al visitante o persona interesada consultar y decidirse sobre un curso u otro) de "Cursos para mejorar la calidad de vida de las personas con enfermedades crónicas":
 - Diabetes mellitus 1 y 2.
 - Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC).
 - Esclerosis múltiple.
 - Enfermedad renal crónica.
 - Insuficiencia cardíaca.
 - Pacientes colostomizados y urostomizados.
 - Artritis reumatoide.

- Fibromialgia.
- Parkinson.
- Cáncer de mama.
- Personas cuidadoras.
- Se han de poder ir añadiendo problemas de salud a medida que se desarrolle el programa Pacient Actiu.

Para cada uno de los cursos deberá constar:

- Folleto informativo específico para cada enfermedad.
- Cuestionarios de autovaloración (los mismos tests/cuestionarios que figuran en el nivel de paciente activo formador, están en los anexos).
- Guías informativas específicas de cada enfermedad.
- Documentos de interés (pequeños consejos, libros de recetas, etc.).
- Asociaciones de pacientes (enlace con la site de asociaciones de pacientes y grupos de ayuda mutua).
- Vídeos relacionados con la enfermedad y con la formación entre iguales.
- Enlaces de interés: sociedades científicas relacionadas, web AP Mallorca, etc.
- Blogs y apps.
- Calendario de talleres a realizar.
- Comunidades de pacientes: foros de debate, etc.
- Formulario de Inscripción a la formación entre iguales.

Parte privada:

- Una vez enviado el formulario de inscripción a esta formación, la persona ha de recibir en su dirección web un correo donde se le indique fecha, hora y lugar para iniciar la formación de 2º nivel. En caso de que no hubiera ninguna prevista en breve, recibiría un mensaje donde se le indicaría que se le avisaría, con 10 días de antelación en cuanto se fuera a realizar la formación. En todo mensaje se le agradecerá el interés en participar en el programa.
- Acceso a la formación online (con código de acceso).
- Acceso a los manuales formativos específicos del curso relacionado con la enfermedad crónica de la persona (se ha de poder imprimir versión pdf).
- Cuestionarios de autoevaluación (que se deberá enviar a la dirección web del programa en los casos en que no se pueda acudir a algunas de las

sesiones presenciales). Serán realizables (=accesibles) cuando la persona esté inscrita a una de las formaciones y durante el tiempo que dure ésta.

- Breve encuesta de opinión sobre la página web.
- Formulario de satisfacción sobre la formación entre iguales.

En resumen, están en el ámbito privado de la site de Pacient Actiu:

- Gestor de contenidos.
- Módulo de encuestas.
- Resultado de la autoevaluación: el resultado quedará asociado al usuario del sistema (rol participante) tal como está descrito en el apartado de diseño de protocolos para su posterior gestión.

El espacio web restringido a las personas participantes del programa les presenta un conjunto de instrumentos estandarizados que pueden ser completados de manera autónoma. El objetivo de este componente es recoger periódicamente (semestralmente) un conjunto de datos que permitan valorar la evolución personal de quien participa del programa.

Cada uno de estos instrumentos estandarizados cuenta con su descripción de estructura de datos y un algoritmo que interpreta las respuestas.

La intención del programa es sincronizar este conjunto de datos con la base de datos de historia clínica de atención primària donde también se recogen estos datos, previo consentimiento expreso e informado.

A nivel de site, se proponen dos tipos de contenido (propuesta de formación y recurso de auto-diagnóstico) con sus plantillas de contenido y plantillas de visualización de aplicaciones, tres plantillas de página (ver la propuesta de formación, espacio de recursos asociado a cada propuesta de formación y combinación de la información divulgativa de la enfermedad con recursos relacionados) y dos flujos de trabajo (alta y seguimiento de participantes del programa y control de publicación de eventos de calendario).

El site deberá contar con dos recursos externos: una sala de chat, enlace con un sistema de videoconferencia web y la integración en el portal del paciente o en e-siap en los casos en que sea necesario registrar información sanitaria de los pacientes.

3.1.2.4. SITE COMUNIDAD ACTIVA

Entendemos por comunidades, aquellos grupos de personas que viven cerca las unas de las otras, que tienen intereses comunes o tienen una serie de vínculos

sociales y que, en muchos casos, comparten una misma motivación o necesidad.

Estas comunidades pueden adoptar, o no, estructuras orgánicas formales. Una comunidad puede ser un barrio, una asociación de pacientes, un centro educativo o sanitario o una empresa.

Esta plataforma albergará, en un principio, las siguientes comunidades.

3.1.2.4.1. Site comunidad escolar

Es el proyecto de implementación de la promoción de la salud en los centros educativos.

El proyecto consiste en poner a disposición de cualquier persona o entidad interesada información sobre la importancia de abordar la educación y la promoción de la salud en los centros educativos para promover estilos de vida saludable en la población más joven. Y ofrecer recursos para que los centros educativos puedan contribuir a promover la salud y el bienestar de toda la comunidad educativa.

Este site consiste en un espacio web que:

- Aporte información divulgativa sobre los hábitos de vida para trabajar con el alumnado y la comunidad educativa.
- Ordene recursos relevantes (enlaces, documentos, multimedia etc.)
- Anime a la comunidad educativa a convertirse en centros promotores de salud a evaluar sus estilos de vida y hacer algo por su salud y bienestar. En este punto las herramientas de auto evaluación son un componente muy importante.
- Funcione como herramienta digital de gestión del programa CEPS
- Aloje la plataforma de apoyo de la RED CEPS
- Aporte un entorno de trabajo colaborativo para la comisión mixta (salud y educación)

Los **roles y equipos** definidos por este site Comunidad Escolar son:

- **Rol Visitante:** rol común con acceso a toda la información pública de la web, no requiere autenticación y no puede añadir o editar contenidos. (público que sólo navega y consulta)
- **Rol participante:** rol asignado a toda persona que vaya a realizar los cuestionarios estandarizadas y consultar sus resultados.
- **Rol docente CEPS en mentoría:** rol asignado a docentes del centro educativo que están en el programa CEPS, en proceso de tutorización.
- **Rol miembro de la RED CEPS:** Rol asignado a centros educativos, entidades y otros recursos miembros de la Red.

- **Rol Profesionales:** Requiere una autenticación o registrarse: rol asignado a profesionales autorizados que puedan acceder al espacio privado que se les designe en el que se almacena la información recogida, introduce y gestiona contenidos. Incluye a Tutores CEPS y Miembros CT y responsables de recursos de educación para la salud.
- **Rol Administrador:** Rol de administración que permite crear, editar y eliminar y validar contenidos y la información antes de publicarla y tiene acceso a toda la información de programa.

El site comunidad escolar debe incluir 9 sites: uno general, uno del programa CEPS, uno de RED CEPS, uno de Comisión Técnica salud-educación y uno para los diferentes hábitos o factores de riesgo: alimentación y vida activa, bienestar emocional, educación afectivo sexual, prevención de adicciones y prevención de riesgos y accidentes (5 por ahora).

En cada site habrá una parte pública y una privada.

3.1.2.4.1.1. Site general

Contendrá toda la información pública sobre el proyecto de comunidad escolar en las Islas. En este site habrá una serie de pestañas para acceder a los diferentes sites: hábitos o factores de riesgo (alimentación, actividad física, tabaco, alcohol etc), al programa CEPS (información sobre el programa y links a la convocatoria correspondiente...), a la red CEPS y a la comisión técnica salud-educación

Debería incluir: información de actualidad o noticias, calendario de eventos, links de interés, el catálogo educasalut, etc.

3.1.2.4.1.2. Sites de Hábitos y otros factores de riesgo: Habrá un site para cada uno de los hábitos.

Habrá una parte pública en la que se ofrecerá, para cada uno, información con una estructura común:

- Información sobre los efectos del hábito en la salud: el tabaco y tú, el alcohol y tú, efectos en la familia, etc. en dieta (grasas, sal, azúcar)
- Información sobre los beneficios: ¿Por qué? Dejar de fumar, de beber, comer mejor La plataforma ofrece información sobre beneficios para la ciudadanía, su familia, los escolares adecuado a su nivel educativo etc.
- Información sobre los recursos que se ofrecen para conseguir los cambios propuestos. Por un lado, en este nivel se ofrecerán los recursos que dispone la administración para conseguir estos cambios con información relevante de los recursos y enlaces de acceso a esta

información. La plataforma también ofrecerá información sobre aplicativos móviles (apps) existentes en el mercado que reúnan las garantías suficientes de usabilidad, seguridad, tecnología y funcionalidad y contenidos. Las apps deberán ir apoyadas por un modelo de acreditación no sólo tecnológico sino también funcional.

- Formularios de autoevaluación que tendrán como objetivo el identificar dónde el alumnado puede hacer pequeños cambios que mejoren sus hábitos.

En la parte privada del site alimentación y vida activa habrá un enlace para acceder a la Comunidad Escolar 2.0 (actualmente ya en funcionamiento) en la que el profesorado da de alta a una clase de un centro educativo mediante su usuario del Programa de gestión de centros docentes para las Illes Balears (GestIB*) para que el alumnado pueda realizar los cuestionarios de hábitos de alimentación y vida activa. Seguidamente se obtienen los resultados a tiempo real.

Tiene que estar previsto el desarrollo de cuestionarios específicos de otros hábitos similares a los de alimentación saludable y vida activa.

*Para acceder al *GestIB* son necesarios los siguientes requisitos:

1. Disponer de un usuario de la CAIB (de tipo "u11111" o "x12345678" o "e12345678z") activo y con contraseña en vigor. Normalmente todo el profesorado y directivos de los centros educativos que gestionan las clases y diferentes aspectos sobre el alumnado tiene este usuario.

3.1.2.4.1.3. Site de Centros educativos Promotores de Salud-CEPS

Este site es para implementar el programa de acompañamiento o mentoría a centros educativos que quieran acreditarse como promotores de la salud.

Facilita los dos años de tutorización de los centros educativos tanto a las personas responsables de la mentoría, como al propio centro educativo.

Tendrá una parte pública en la que se explica el programa, links de interés (como la convocatoria anual...) y el acceso a la parte privada.

Tendrá una parte privada en la que se recoge el proceso: solicitud de alta y los diferentes pasos por los que se tienen que pasar: cuestionario de análisis, elaboración del proyecto de salud, memoria y acreditación.

La plataforma permitirá recoger la información relevante para el proceso que puedan aportar, en diferentes momentos, tanto el centro educativo como la persona tutora de aquel centro. Este proceso de mentoría se combina con la

herramienta de auto-diagnóstico que se desarrolla con una lista de datos dinámicos (DDL), permitiendo así que un mismo centro se aplique el diagnóstico en diferentes ocasiones. Además, también se abre para cada centro un documento wiki que servirá para dar forma al documento del plan de promoción de la salud del centro educativo. Los tres componentes son accesibles, con diferentes presentaciones, tanto por el propio centro, como por el / la tutor / a responsable y por el equipo del programa.

Recogerá la oferta de formación para los docentes de CEPS.

A este módulo privado pueden acceder los docentes participantes (rol docente CEPS en mentoría) y los profesionales que tutorizan a los centros. Debe haber un proceso de asignación de tutor-centro educativo que le permitirá acceder a la información exclusivamente de ese centro educativo. También tendrán acceso el equipo responsable del proyecto.

Ha de haber herramientas de evaluación, calendario, espacio de intercambio de experiencias, videoconferencia-xat...

3.1.2.4.1.4. Red de centros educativos promotores de la salud:

Tiene como objetivo integrar asesorar y coordinar a todos los centros educativos promotores de salud de les Illes Balears. Fomentando el trabajo cooperativo entre los distintos miembros.

Tendrá una **parte pública** que ha de contener:

- información de la Red: en qué consiste, cómo hacerse miembro,
- información de los miembros de la red con geolocalización y visualización,
- agenda de eventos destacados.
- banco de experiencias en promoción de la salud: El banco de buenas prácticas puede construirse utilizando una plantilla de estructura para el contenido web (experiencia, por ejemplo).
- herramientas como cuestionarios de evaluación y análisis (compartidas con otros módulos)
- catálogo de recursos para la promoción de la salud (Incluir el que ya existe. Podría crearse la herramienta para elaborarlo)

Tendrá una **parte privada** que incluya:

- Espacio de socialización entre miembros (blogs, wikis)

- Proceso de introducción de eventos (a incorporar por los distintos miembros y posterior validación del equipo responsable del proyecto).
- Proceso de introducción de experiencias (a incorporar por los distintos miembros y posterior validación del equipo responsable del proyecto).
- Cuestionarios de evaluación de sus proyectos, de satisfacción etc.

3.1.2.4.1.5. Comisión técnica salud- educación

Sirve de entorno de trabajo colaborativo para la comisión técnica (salud y educación).

Tendrá una parte pública en la que se explica el programa, links de interés (normativa...) y el acceso a la parte privada.

Tendrá una parte privada que posibilite el trabajo para los profesionales autorizados (miembros de la Comisión técnica salud-educación).

Pueden utilizarse wikis para la creación compartida de documentos. Se pide que los contenidos puedan ser exportables de forma sencilla para poder tener copia de la documentación guardada en local (pdf, documentos de texto ...).

3.1.2.4.2. Site centros sanitarios saludables

Es el proyecto de implementación de la promoción de la salud en los centros sanitarios. El proyecto consiste un espacio web que:

- Aporte información divulgativa sobre qué es un centro sanitario promotor de salud a disposición de los centros sanitarios interesados.
- Ordene recursos que pueden contribuir a promover la salud en su centro
- anime a los profesionales sanitarios a convertirse en centros sanitarios saludables, a evaluar a su organización como promotora de salud. En este punto las herramientas de autoevaluación son un componente muy importante.

Los roles y equipos definidos por este site son:

- **Rol Visitante:** rol común con acceso a toda la información pública de la web, no requiere autenticación y no puede añadir o editar contenidos. (público que sólo navega y consulta)
- **Rol participante:** rol asignado a toda persona que vaya a realizar los cuestionarios estandarizadas y consultar sus resultados.
- **Rol Profesionales:** Requiere una autenticación o registrarse: rol asignado a profesionales autorizados que puedan acceder al espacio

privado que se les designe en el que se almacena la información recogida, introduce y gestiona contenidos. Incluye al responsable del centro sanitario y equipo de trabajo de cada centro

- **Rol Administrador:** Rol de administración que permite crear, editar y eliminar y validar contenidos y la información antes de publicarla y tiene acceso a toda la información de programa.

El site debe tener una **parte pública** que contendrá:

- Información sobre el proyecto de centros sanitarios saludables
- Listado de hospitales adheridos al proyecto con geolocalización y visualización en mapa. Enlace a las páginas web de los centros hospitalarios adheridos al proyecto
- Cuestionario de autoevaluación
- Gestor de contenidos: documentación de interés, vídeos de interés, otro tipo de documentos etc.
- Espacio de intercambio de experiencias: espacio donde los centros sanitarios saludables puedan publicitar proyectos o experiencias que hayan puesto en marcha en su centro con una breve explicación y con enlace a estos
- En función de la voluntad de cada centro adherido y con su autorización, se podría publicitar parte de los resultados de la autoevaluación y el Plan de acción de cada centro adherido
- Bloque de noticias
- Agenda de eventos
- Un apartado de links con enlaces de interés

Y una **parte privada:** En la que se recogerá el proceso: solicitud de alta y los pasos para ser centro sanitario saludable: cuestionario de autoevaluación, elaboración del plan de acción del centro, memoria y acreditación.

Se trata de un espacio de trabajo para los responsables de los centros sanitarios adscritos al programa y los profesionales responsables:

- Gestor de contenidos
- Formulario de autoevaluación.
- Formulario de petición de material
- Formulario de satisfacción
- Opción de dar de baja un centro (cuando el centro se dé de baja se notificará en la parte pública)
- Se debe realizar una validación por el administrador de la comunidad para nuevos registros, y generar un mensaje de regreso al responsable del centro cuando se dé de alta
- Notificación al administrador (en forma de alerta) de altas, bajas o cambios realizados por los responsables de los centros registradas).

El equipo responsable del programa (rol administrador) será el encargado de monitorizar la información de los participantes en el proyecto. Podrá crear, editar, eliminar y validar contenidos y la información antes de publicarla. Tendrá acceso a toda la información de programa.

3.1.2.4.3. Site Asociaciones de enfermos y grupos de ayuda mutua

Es un espacio web que:

- Aporta información divulgativa sobre las asociaciones de salud y grupos de ayuda mutua
- Aporta información sobre el programa de paciente activo (enlazar site paciente activo)
- Aporta información sobre experiencias de las asociaciones (Banco de experiencias o buenas prácticas)
- Gestiona el calendario del programa y permite visualizar otros eventos de la red
- Ordenar recursos relevantes (enlaces, documentos, multimedia) Este programa aporta algunos componentes a nivel de portal y de otros a nivel de site. A nivel de portal añaden tres taxonomías globales (enfermedad, territorio y palabras clave) y una estructura de contenido (enfermedad) con sus correspondientes plantillas de contenido y plantillas de visualización de aplicaciones.

Los roles y equipos definidos por este site son:

- **Rol Visitante:** rol común con acceso a toda la información pública de la web, no requiere autenticación y no puede añadir o editar contenidos. (público que sólo navega y consulta)
- **Rol participante:** rol asignado a toda persona que vaya a realizar los cuestionarios estandarizadas y consultar sus resultados.

- **Rol Profesionales:** Requiere una autenticación o registrarse: rol asignado a las personas responsables de las asociaciones, previamente autorizadas, que pueden acceder al espacio privado en el que se almacene la información sobre su asociación y actualizarla.
- **Rol Administrador:** Rol de administración que permite crear, editar y eliminar y validar contenidos y la información antes de publicarla y tiene acceso a toda la información de programa.

El site debe tener una **parte pública** que contendrá:

- Bloque de noticias: Publicación en espacio compartido por todas las asociaciones Fecha de caducidad de la noticia – obligatorio
- Buscador de asociaciones por palabras clave o temática. Criterios de búsqueda:
 - Selector (tipo desplegable p.ej.) de temática o entidad que muestre las asociaciones relacionadas
 - Palabra Clave (definidas por las asociaciones y consejería)
 - Criterios geográficos (Municipio, Isla) o Google Maps
 Resultados de la búsqueda: listado de asociaciones, con posibilidad de acceder a la ficha de cada asociación con sus datos completos. Enlace a la aplicación localiza salud.
- Acceso a la información sobre el procedimiento administrativo para la constitución de nuevas asociaciones
- Agenda de eventos
- Banco de buenas prácticas
- Formulario de contacto
- Formularios de satisfacción
- Acceso a la parte privada

Y una parte privada: Donde se gestiona la información de cada asociación registrada y a la que tendrán acceso las personas responsables de las asociaciones previamente autorizadas para poder actualizarla (rol profesional).

La información una vez validada por el administrador del programa se visualizará en la parte pública.

Deberá contener un **formulario de registro de asociaciones**, con los siguientes campos:

- Registro
- Nombre de la asociación
- Indicar categoría temática (entidad, enfermedad, trastorno, etc .) • Nombre de persona responsable (sólo a efectos internos - no visible al público) • Historia de la Asociación (limitación de caracteres):
- Objetivos de la asociación (limitación de caracteres):
- Actividades y servicios (limitación de caracteres):
- Dirección postal (con subcampos ordenados y estandarizados)
- Teléfono 1 • Teléfono 2 etc.
- FAX
- e-mail
- página web
- Horarios y días de atención
- Núm. socios
- Redes sociales
- Palabras clave
- Opción de insertar Google Maps LOCALIZA SALUD
- etc.

El administrador del programa debe poder mantener el registro de asociaciones para poder dar alta, modificar, dar de baja o eliminar asociaciones y validar la información antes de su publicación.

- Foros de debate
- Debe poder permitir la gestión de contenidos.

3.1.2.4.4. Site Comunidades no organizadas

Es el proyecto de implementación de proyectos de promoción de la salud en comunidades no organizadas.

El proyecto consiste un espacio web que:

- Aporte información divulgativa de los determinantes sociales y cómo pueden afectar a la salud de su comunidad.
- Informar del papel de la participación comunitaria para disminuir las desigualdades en salud.
- Aportar información de que se puede hacer a nivel comunitario para promover la salud del barrio.
- Anime a los profesionales del sector salud y de otras entidades a poner en marcha proyectos de participación comunitaria en salud, a evaluar a la

orientación comunitaria de su organización mediante herramientas de autoevaluación.

- Autoevaluación para saber el grado de orientación comunitaria de su organización/ entidad.
- Aportar una serie de documentos técnicos que pueden guiar de manera sencilla la puesta en marcha de un proyecto de participación comunitaria en su comunidad.

Los roles y equipos definidos por este site son:

- **Rol Visitante:** rol común con acceso a toda la información pública de la web, no requiere autenticación y no puede añadir o editar contenidos. (público que sólo navega y consulta)
- **Rol participante:** rol asignado a toda persona que vaya a realizar los cuestionarios estandarizadas y consultar sus resultados.
- **Rol Profesionales:** Requiere una autenticación o registrarse: rol asignado a las personas responsables de las comunidades, previamente autorizadas, que pueden acceder al espacio privado en el que se almacene la información sobre su asociación y actualizarla.
- **Rol Administrador:** Rol de administración que permite crear, editar y eliminar y validar contenidos y la información antes de publicarla y tiene acceso a toda la información de programa.

Cada comunidad creada debe contener una parte una pública y privada.

En la parte pública:

- Gestor de contenidos: documentación, cuestionario de autoevaluación, vídeos de interés, otro tipo de documentos etc.
- Selector tipo desplegable por ej. de entidades
- Información de cómo los determinantes sociales afectan a la salud de la población
- Información de los factores que determinan la salud en el área que la comunidad haya seleccionado (ZBS, municipio, barrio...)
- Indicadores de Determinantes sociales de la salud. Georeferenciados en mapa
- Bloque de noticias: Publicación en espacio compartido por todas las asociaciones Fecha de caducidad de la noticia – obligatorio

- Buscador de proyectos por palabras clave o temática Criterios de búsqueda
- Espacio de intercambio de experiencias: espacio donde las comunidades puedan publicitar proyectos o experiencias que hayan puesto en marcha en su comunidad con una breve explicación y con enlace a estos
- Enlace a la aplicación del ministerio "localiza salud"
- Cuestionarios de autoevaluación de la orientación comunitaria de su organización. Resultados y recomendaciones en función del resultado obtenido. Cuestionarios de evaluación rápida de equidad de proyectos.
- Recursos: Gestor de contenidos: documentos técnicos, cuestionarios de autoevaluación, material audiovisual de interés, enlaces a otras webs relacionadas con la participación comunitaria.
- Un apartado de contacto con nosotros a través de un formulario

En la parte privada, los responsables de las entidades/comunidades previamente autorizados podrán acceder al espacio privado en el que se almacena la información sobre su entidad/proyecto. El usuario autorizado podrá actualizar la información que se visualizará en la parte pública.

- Gestor de contenidos.
- Catálogo de recursos
- Módulo de encuestas.
- Formulario de autoevaluación. De la orientación comunitaria de su organización con visualización de resultados y recomendaciones en función del resultado obtenido.
- Formulario de evaluación rápida de equidad de proyectos.
- Visualización de resultados. Para los formularios de petición de material y de satisfacción, necesidades etc. Llegarán las respuestas a través de un mail creado para el proyecto.
- Foros de debate

El administrador del programa debe poder mantener el registro de asociaciones para poder dar alta, modificar, dar de baja o eliminar asociaciones y validar la información antes de su publicación.

3.1.2.5. SITE INSTITUCIONES ACTIVAS: TÉCNICOS DE LA ADMINISTRACIÓN Y DECISORES POLÍTICOS

Es el proyecto de promoción de la salud para incorporar la visión de salud y la equidad en el diseño y evaluación de políticas públicas.

El proyecto consiste un espacio web que:

- Aporte información divulgativa de los determinantes sociales y cómo pueden afectar a la salud de la población.
- Informar del papel de los decisores políticos y técnicos de la administración para disminuir las desigualdades en salud.
- Anime a los técnicos de la administración y decisores políticos a evaluar el impacto en salud de sus actuaciones mediante herramientas de autoevaluación.
- Aportar una serie de documentos técnicos que pueden guiar de manera sencilla la puesta en marcha de un proyecto de evaluación de impacto en salud en su área de trabajo.

Los roles y equipos definidos por este site son:

- **Rol Visitante:** rol común con acceso a toda la información pública de la web, no requiere autenticación y no puede añadir o editar contenidos. (público que sólo navega y consulta)
- **Rol participante:** rol asignado a toda persona que vaya a realizar los cuestionarios estandarizadas y consultar sus resultados.
- **Rol Profesionales:** Requiere una autenticación o registrarse: rol asignado a las personas responsables de las comunidades, previamente autorizadas, que pueden acceder al espacio privado en el que se almacene la información sobre su asociación y actualizarla.
- **Rol Administrador:** Rol de administración que permite crear, editar y eliminar y validar contenidos y la información antes de publicarla y tiene acceso a toda la información de programa.

La comunidad debe contener una parte una pública y privada.

En la parte pública habrá:

- Bloque de noticias
- Agenda de eventos
- Gestor de contenidos: documentación, cuestionario de autoevaluación, vídeos de interés, otro tipo de documentos etc.,
- Información de los factores que determinan la salud en el área que el decisor político o el profesional técnico haya seleccionado (vivienda, medio ambiente, educación etc.).

- Información de cómo los determinantes sociales afectan a la salud de la población
- Indicadores de Determinantes sociales de la salud. Georeferenciados en mapa
- En función de la voluntad de cada consejería / institución adherida, se podría publicitar parte de los resultados de la autoevaluación
- Un apartado de contacto con nosotros
- Un apartado de links con enlaces de interés. Tendrá que enlazarse a las web de otras consejerías

En la parte privada:

- Acceso de profesionales técnicos de diferentes consejerías y decisores políticos. Acceso a otro tipo de profesionales, consejos insulares, ayuntamientos. Definición de roles y permisos para determinados grupos. Por ejemplo, los resultados de la autoevaluación y plan de acción de cada consejería / institución, sólo lo podrán ver los profesionales de esta.
- Gestor de contenidos.
- Catálogo de recursos por áreas de interés: vivienda, educación etc.
- Módulo de encuestas.
 - Formulario de autoevaluación.
 - Formulario de petición de material
 - Formulario (de satisfacción, necesidades etc). Para los formularios de petición de material y de satisfacción, necesidades etc. Llegarán las respuestas a través de un mail creado para el proyecto.
- Resultado de la autoevaluación de cada consejería / institución
- Plan de acción de cada centro

El administrador del programa debe poder mantener el registro de asociaciones para poder dar alta, modificar, dar de baja o eliminar asociaciones y validar la información antes de su publicación.

3.1.3. Explotación de datos

La plataforma tiene que disponer de un módulo de explotación de datos para el análisis de la información generada en la plataforma y junto con la información estructurada y no estructurada proveniente de otros sistemas información poder proporcionar una herramienta de análisis de datos para la toma de decisiones.

En concreto, debe proporcionar:

1. Una herramienta que permita realizar las explotaciones de datos requeridas por los distintos perfiles de usuario. Los resultados de estos análisis deben poder visualizarse también gráficamente y poder representarse sobre un sistema de información geográfica para poder analizar sobre un mapa con diferentes capas y operaciones las explotaciones. Por ejemplo: resultados de los cuestionarios de actividad física por grupos de edad, sexo, área geográfica etc. o evolución de los resultados del cuestionario realizado a lo largo del tiempo (cambios, mejoras, empeoramiento...) etc. Estos datos deberán poder desglosarse para su estudio por los diferentes criterios o dimensiones para analizar en detalle los indicadores.

2. Un módulo de *machine learning* que a partir de los datos generados por el usuario en la plataforma y otros datos estructurados o no estructurados provenientes de otras fuentes de información (Redes Sociales, Internet, Historia Clínicas, etc.), proporcione información: 1) al usuario para poder mejorar su salud sugiriendo los cuestionarios, información o las herramientas más adecuadas al usuario en función de su perfil. 2) a los responsables de los programas para orientar la planificación de éstos en las distintas áreas que aborda la plataforma.

3. Explotación de datos de los accesos a la web: Estadísticas de uso. El sistema debe permitir la integración con herramientas de analítica web que permitan la obtención de información en cuanto al comportamiento de los visitantes, información de procedencia, influencia de social media, tipo de dispositivos empleados, grupos de edad, etcétera. Indicadores KPI.

4. DISEÑO GRÁFICO Y REDACCIÓN DEL CONTENIDO DE LA PLATAFORMA

La Dirección General de Salud Pública y Participación precisa la realización del diseño gráfico y redacción de contenido digital para el lanzamiento de una plataforma web que tendrá 4 productos y públicos diferenciados.

4.1. Creación de la marca

Los servicios objeto del contrato serán la creación de una marca que englobe la estrategia social de promoción de la salud de las Illes Balears y 4 submarcas. La marca representará la suma de todas las cualidades valiosas de la plataforma web para el conjunto de los 4 públicos. Cada submarca se dirigirá a uno de los cuatro públicos a los que prestará servicio la plataforma. Son:

- Ciudadanía: personas que quieran saber qué factores determinan su salud, cómo influyen sus hábitos de vida y que quieran adquirir conocimientos y habilidades para mantener o mejorar su salud.

- Pacientes y personas cuidadoras: personas con una enfermedad crónica y/o sus cuidadores que quieran aprender sobre su problema de salud y adquirir conocimientos y habilidades para manejar su enfermedad de manera más adecuada y favorecer su autonomía.
- Colectivos: asociaciones de pacientes y familiares, centros educativos, centros sanitarios, otros colectivos y entidades que con su implicación puedan contribuir a la mejora de la salud de los individuos y colectivos.
- Decisores políticos, cargos públicos y los profesionales técnicos, no sólo de del sector salud, de las diferentes instituciones de las Islas.

La plataforma dispondrá de un módulo privado que seguirá la misma línea gráfica que el resto de la plataforma.

Para crear la marca, que dará nombre e imagen a la plataforma web y que servirá del lanzamiento de los 4 subproductos, la empresa contratada deberá realizar una investigación preliminar. El comité o grupo de trabajo de la Conselleria de Salut que interviene en el proyecto trasladará al equipo que desarrollará la imagen los valores y misión del proyecto, a quién va dirigido, la imagen que se pretende proyectar en el público, entre otra información que entregará además por escrito en forma de *briefing*.

Una siguiente fase de investigación se realizará mediante *focus groups* (dinámicas de grupo distintas para los 4 públicos a los que va dirigida la estrategia de salud y los 4 subproductos de la plataforma web). En este proceso, en el que estará presente una persona del equipo de la Conselleria de Salut, se persigue averiguar la ventaja diferencial respecto a otras herramientas existentes en el mercado, analizar las necesidades, los gustos, costumbres, comportamientos de los clientes potenciales, etc. Se establecerán así los conceptos, las emociones y las asociaciones con las que se quiere atraer y comunicar.

A partir de esta información se construirá el nombre de la marca y submarcas y el conjunto de estrategias y tácticas para la construcción y jerarquía de la información a la que tendrán acceso cada uno de los públicos en la plataforma web. Se deberá procurar que las marcas sean breves, de fácil pronunciación en castellano y catalán, originales, distintas y que evoquen que la idea del cuidado

de la salud está en las manos de cada individuo, que tenemos el poder de cambiar nuestra salud y la de nuestro entorno.

Se creará un logotipo que será la síntesis de la imagen de la marca. El logotipo debe ser sencillo, atractivo, comprensible, fácil de recordar y adaptable a los 4 subproductos de la plataforma web. Es decir, que habrá 5 logotipos y 5 marcas. Se creará, además, un eslogan para la marca genérica y las 4 submarcas. Su propósito será complementar la identidad de la marca y hacer que las personas logren recordarla sin necesidad de ver el nombre o el logo. Todos estos productos deberán basarse en las directrices y pautas establecidas en el *Manual de Identidad Corporativa* del Gobierno de las Illes Balears, aprobado por el Consejo de Gobierno en sesión del día 16 de septiembre de 2016, que puede consultarse en la dirección indicada entre paréntesis (<http://www.caib.cat/sites/manualdidentitatcorporativa/ca/inici/?campa=yes>).

La empresa contratada creará un manual de identidad para el diseño gráfico de las plataformas web y de la imagen de las marcas fuera de la plataforma (RRSS, folletos, cartelería, roll-ups, etc).

4.2. Navegación

La experiencia de usuario del portal deberá ser lo más homogénea y sencilla posible, manteniendo algunos rasgos estructurales comunes y un aspecto unitario, y a la vez que cada subproducto tenga carácter propio.

La plataforma web contará con 4 entradas independientes creadas para cada tipo de público. La marca estará visible y contará con un carrusel de imágenes que enlazará con los apartados que se precise promocionar en cada momento.

Cada subproducto dispondrá de formularios de autoevaluación (sus características técnicas y contenido están ya descrita en los apartados anteriores/anexo).

La información girará en torno a las necesidades y preferencias del usuario fruto de la información recogida en el formulario de autoevaluación y su uso de la plataforma con el fin de que acceda a la información y obtenga una recompensa motivadora al mejorar sus hábitos o sus actuaciones en función del público al

que va dirigido (mediante la aplicación de técnicas de inteligencia artificial y *machine learning* junto con componentes de gamificación).

La empresa contratada será la encargada de la composición y redacción de contenido digital y del diseño gráfico a partir de las pautas y directrices del citado Manual de Identidad Corporativa. Además, deberá generar todos los iconos e imágenes que se necesiten en los formularios de evaluación o "quiz".

La línea gráfica debe mantenerse en todos los niveles y en la completa ramificación de la plataforma. En caso de incrustar información de otros enlaces externos, éstos también se adaptarán a la línea gráfica.

En el caso de uso de imágenes con personas, éstas deben pertenecer a los grupos definidos como grupos diana de las marcas.

Se facilitará herramientas para la medición de las visitas y preferencias de la población en el uso de la plataforma, RRSS etc., así como indicadores para la correcta medición de los resultados

4.3 Redacción del contenido de la Plataforma

Uno de los pilares de la estrategia de salud es crear un espacio pensado desde la perspectiva del usuario y no desde la administración pública, un espacio en el que la organización y clasificación de los contenidos obedezca a las necesidades del público al que va dirigida y no a criterios organizativos de la administración.

La comunicación tratará de aumentar la conciencia pública de la necesidad de cuidar los hábitos de salud y el beneficio que tiene para la sociedad y de la responsabilidad como colectivos o como decisores en la mejora de la salud de la población. Creará una imagen positiva de la salud que resalte la sensación de pertenencia a la comunidad y su protagonismo en la mejora de la sociedad.

Se apelará a las actitudes y a la eficacia personal, a la conciencia de que puede hacerlo (cuidarse es bueno, aprobado por los demás y es posible de realizar) mediante las emociones.

La empresa contratada será la encargada de elaborar los mensajes específicos para sensibilizar al público al que va dirigido, estimular su demanda y uso de los materiales ofertados mediante técnicas que aumenten su participación. El lenguaje utilizado será sencillo y accesible a cualquier público incluida la población con menor nivel de estudios o para quienes el castellano o el catalán

no sea su primer idioma. Los mensajes utilizados y materiales creados se investigarán previamente con audiencias objetivo antes de que vean la luz para comprender las prioridades, recursos, valores, horarios, medios de comunicación utilizados etc. de los colectivos a los que se dirige y garantizar que sus necesidades estén satisfechas. El análisis resultante condicionará los mensajes y materiales del contenido de la plataforma. Esto supondrá proporcionar diferentes versiones de los contenidos realizados.

La información contenida en esta plataforma tiene que ir dirigida a la población que más lo necesite. Las personas con un nivel socioeconómico elevado (generalmente con un mejor nivel de salud) tienen mayores probabilidades de buscar y participar activamente en la información en salud. Por ello, uno de los objetivos clave de esta plataforma será llegar a la población que más lo necesite, no solamente en términos económicos, ingresos o clase social, sino también las disparidades étnicas, raciales, de género o territorio.

Lenguaje no sexista. En conformidad con el Plan de Igualdad entre Mujeres y Hombres de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, la comunicación y la publicidad deben tener un lenguaje igualitario y una imagen no sexista.

4.4. Propiedad de los trabajos y de la plataforma.

Los trabajos que se realicen serán propiedad del Govern de les Illes Balears. Los originales descritos se tienen que entregar al responsable del contrato. El Govern de les Illes Balears podrá usar las piezas creativas de este contrato para

actuaciones institucionales de servicio público relacionadas con la materia, siempre que no tengan un contenido mercantil.

La empresa contratada se compromete a:

- La entrega del manual de estilo asociado al proyecto. Deberá ser entregado en formato impreso y también en el formato digital preciso para integrarlo a la plataforma.
- La entrega de todos los archivos que formen parte de la línea gráfica desarrollada en el contrato, convenientemente organizados en soportes físicos digitales y editables.

4.5. Adaptación al mantenimiento evolutivo

El diseño gráfico y redacción del contenido digital de la plataforma deberán adaptarse al mantenimiento evolutivo de la plataforma que prevé el punto 15 de este pliego.

5. REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS Y DE EXPLOTACIÓN

5.1. Estándares de desarrollo

Se debe desarrollar siguiendo en la medida de lo posible los estándares publicados por la DGDT en su página web (<http://dgtic.caib.es/estandards>):

- Diagramas UML (serán obligatorios para realizar el despliegue de las aplicaciones):
 - Diagrama de casos de uso
 - Diagrama de secuencia
 - Diagrama de entidad relación
- Estándar de desarrollo de aplicaciones.
- Normativa para el paso a producción de los sistemas.
- Se podrán usar metodologías Agile

5.2. Usabilidad

Toda la plataforma debe diseñarse e implementarse de forma responsive para permitir su adaptar el uso de la aplicación desde cualquier navegador y tipo de dispositivo móvil, desde un Smartphone, tablet, ordenador, etc.

La usabilidad es uno de los puntos importantes de la plataforma para facilitar su uso y el engagement del usuario.

5.3. Idioma

En los sistemas de información internos al Gobierno, todas las pantallas y listados se mostrarán en catalán, siempre que la herramienta lo permita. En los externos habilitarán sistemas multi idioma (catalán/castellano).

5.4. Publicación de datos en formatos abiertos.

En caso de que los datos gestionados por los sistemas de información objeto de este pliego sean susceptibles de ser publicadas, en parte o en su totalidad, estas deberán proporcionar en formatos estructurados y deberán publicarse en el catálogo de datos abiertas del Gobierno de las Illes Balears (<http://dadesobertes.caib.es>). Los formatos válidos de publicación, así como los sistemas de generación, actualización e integración entre los sistemas de información origen y el catálogo de datos serán los definidos por la DGD.T.

La publicación de los datos se hará mediante un API REST y preferiblemente utilizando JSON como formato de respuesta.

5.5. Integraciones.

La plataforma ha de poder integrarse con otros sistemas de información para la consulta o envío de información mediante la tecnología de servicios web descritos en el documento de estándares.

Las integraciones que gestionen datos clínicos deberán desarrollarse siguiendo los estándares establecidos para integración de sistemas de información sanitaria (HL7).

5.6. Módulos adicionales y software de terceros

Se pueden emplear portlets o módulos adicionales de terceros para apoyar la implementación de las funcionalidades anteriormente descritas, preferiblemente usando software libre y en caso de que se requiera licenciamiento la empresa adjudicataria deberá asumir este coste

5.7. Gestión: Hosting y administración de la plataforma.

- La plataforma se alojará en los servidores corporativos de la CAIB. El adjudicatario debe proporcionar los requisitos técnicos que debe cumplir el sistema para la puesta en producción.
- La plataforma tiene que tener como mínimo capacidad para dar servicio simultáneo a 800 usuarios online y 110.000 registrados.
- Para el cumplimiento de las acciones reseñadas anteriormente el

adjudicatario dispondrá de un equipo de técnico para la administración de la plataforma, y también se formará a los técnicos de la CAIB en las tareas de administración de la plataforma.

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

- Los trabajos objeto de este servicio se realizarán bajo la dirección de la Dirección General de Salud Pública y Participación, auxiliada, en los aspectos funcionales por sus y sus técnicas, y en los tecnológicos, por el Servicio de Informática.
- De forma mensual se realizará una reunión de seguimiento del proyecto a la que asistirán al menos la Directora del proyecto (de la DG de Salud Pública y Participación), el coordinador de informática, los responsables funcionales y el jefe de proyecto designado por la empresa. Para el desarrollo de las reuniones, se aportará en formato electrónico la última versión de la documentación del proyecto siguiendo las fases de desarrollo de la metodología Métrica. Del contenido de estas reuniones la empresa elaborará en el plazo de una semana un acta en formato electrónico, y se adjuntará a la documentación del proyecto.
- La incorporación, sustitución o baja de cualquier persona adscrita al proyecto requerirá la previa aprobación por parte de la CAIB, efectuada por la Directora del proyecto.
- Las pruebas de programas finales se realizarán por las personas designadas por la Directora. La integración en el sistema de seguridad de la CAIB de las modificaciones realizadas en los sistemas de información será supervisada por la persona responsable del área de Sistemas de la DG de Desarrollo Tecnológico.
- Toda la documentación, programas fuentes, formularios y otros códigos que resulten, se entregarán a la CAIB.
- Las siguientes tareas deberán realizarse *in situ* en las dependencias de la Conselleria de Salut ubicadas en plaça d'Espanya, 9 (Palma), o carrer de Jesús, 38A (Palma)• Reuniones Análisis y diseño del portalweb, Reuniones para el Diseño gráfico y redacción de contenido digital y Formación de los usuarios.
- El adjudicatario pondrá a disposición de la Dirección General de Salud pública y participación un director coordinador del proyecto que contará con experiencia de al menos tres años en proyectos similares.

7. PERSONAL

a. El contratista deberá incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizadas para relacionarse con la Administración a los efectos del uso correcto del material y de la información a manejar. Se deberá aportar una

descripción de su perfil profesional y sólo podrán ser sustituidas con la conformidad de la Administración.

b. El contratista deberá adoptar las medidas que sean necesarias para que su personal cumpla las previsiones realizadas en este contrato.

c. En particular, el contratista se compromete a formar e informar a su personal sobre las obligaciones que emanan de la normativa aplicable, programando las acciones formativas necesarias.

8. FORMACIÓN Y MANUALES

Se debe realizar una formación para cada tipo de perfil de usuario

- Administrador de la plataforma
- Administradores informáticos
- Responsables de sites

Debe proporcionarse un manual de usuario para cada tipo de perfil de usuario, y la plataforma debe proporcionar ayuda online a los usuarios de la plataforma.

9. METODOLOGÍA DE DESARROLLO Y DOCUMENTACIÓN

Todas las fases de la planificación, desarrollo y mantenimiento deben ajustarse a la metodología UML. La documentación generada en el proyecto se ajustará a lo que recomienda la DGDT a sus estándares de desarrollo.

10. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

En el desarrollo de todos sus trabajos, se requiere que el contratista asuma el cumplimiento de las políticas, la normativa y las recomendaciones de seguridad:

- En cada una de las actividades que impliquen el acceso a datos responsabilidad del Gobierno de las Illes Balears y / o su tratamiento, el contratista cumplirá las disposiciones y las exigencias establecidas por la normativa aplicable. En particular, la el Nuevo Reglamento Europeo de Protección de Datos.
- El acceso a los datos del Gobierno de las Illes Balears y / o su tratamiento sólo se podrá llevar a cabo por parte del contratista con autorización expresa y siempre que sea imprescindible para realizar las tareas,

actividades u obligaciones derivadas de este contrato, limitándose en todo caso a los datos y el intervalo de tiempo estrictamente necesario.

- En el tratamiento de datos de carácter personal, el contratista debe aplicar al menos las medidas de seguridad de carácter técnico y organizativo de acuerdo con lo establecido en Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), a fin de garantizar la seguridad, la confidencialidad y la integridad de la información.

El adjudicatario tendrá la condición de encargado del tratamiento al efecto del dispuesto en la legislación sobre protección de datos de carácter personal, y principalmente a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 y la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter y sus reglamentos de desarrollo.

El encargado del tratamiento y todo su personal se obliga a:

- a. Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.
- b. Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del responsable del tratamiento. Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el encargado informará inmediatamente al responsable.
- c. La aplicación gestiona datos sanitarios en parte de sus subsistemas, para esos módulos se deben aplicar medidas especiales de protección para la asegurar la confidencialidad de los datos.
- d. Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga:
 - 1 El nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actúe el encargado y, en su caso, del representante del responsable o del encargado y del delegado de protección de datos.
 - 2 Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.
 - 3 Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas a:
 - a. La pseudoanonimización y el cifrado de datos personales.
 - b. La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.

- c. La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
- d. El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

d. No comunicar los datos a terceras personas, salvo autorización expresa del responsable del tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles.

Si el encargado debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al responsable de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

e. Subcontratación

No subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este contrato que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios del encargado.

Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito al responsable, con una antelación de 1 mes, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el responsable no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

El subcontratista, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, estará obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte el responsable. Corresponde al encargado inicial regular la nueva relación de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable en lo referente al cumplimiento de las obligaciones. La comunicación debe realizarse con un plazo mínimo de antelación de 1 mes.

- g. Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.

- h. Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.
- i. Mantener a disposición del responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.
- j. Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.
- k. Asistir al responsable del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de:
 - Acceso, rectificación, supresión y oposición
 - Limitación del tratamiento
 - Portabilidad de datos
 - A no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles)

Se recomienda establecer un plazo mínimo de antelación de 1 mes para realizar la comunicación. Si existe una obligación de confidencialidad de naturaleza estatutaria deberá quedar constancia expresa de la naturaleza y extensión de esta obligación.

k. Derecho de información

Corresponde al responsable facilitar el derecho de información en el momento de la recogida de los datos.

l. Notificación de violaciones de la seguridad de los datos

El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 1 día, y a través de correo electrónico, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

- a) Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- b) El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.

- c) Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- d) Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

Corresponde al encargado del tratamiento comunicar las violaciones de la seguridad de los datos a la Autoridad de Protección de Datos.

La comunicación contendrá, como mínimo, la información siguiente:

- a) Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- b) Nombre y datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
- c) Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- d) Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida. Pese a que la notificación de las violaciones de seguridad a la autoridad de control o a los interesados corresponde al responsable del tratamiento, en aquellos supuestos en que los datos se traten exclusivamente con los sistemas del encargado puede ser recomendable atribuir dichas funciones al encargado.

- d) Describir las medidas adoptadas o propuestas por el responsable del tratamiento para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

- m. Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
- n. Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.
- o. Poner a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por él.
- p. Implantar las medidas de seguridad siguientes:
 - a) Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
 - b) Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
 - c) Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
 - d) Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.
- q. Designar un delegado de protección de datos y comunicar su identidad y datos de contacto al responsable.

r. Destino de los datos

Los datos se deben devolver al responsable del tratamiento los datos de carácter personal y si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación.

La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado.

No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse de la ejecución de la prestación.

11. CONFIDENCIALIDAD

Las personas que intervengan en el contrato estarán obligadas al secreto profesional respecto a los datos a los que tengan acceso, al deber de guardarlos y al compromiso de cumplir las obligaciones de protección de datos. Estas obligaciones subsistirán incluso después de que se haya extinguido su relación contractual.

12. COMUNICACIÓN DE INCIDENTES

El contratista deberá informar inmediatamente al Gobierno de cualquier incidente que tenga un impacto significativo en la seguridad de la información o de los servicios informáticos del Gobierno de las Illes Balears.

13. SOPORTE TÉCNICO

Apoyo telefónico y telemático en el uso de la aplicación para consultas/errores/incidencias.

Los responsables funcionales y técnicos de la Conselleria reportarán las incidencias o tareas a la empresa usando el gestor de incidencias corporativo REDMINE, accesible desde la URL <https://redmine.caib.es>.

Este soporte técnico deberá de realizarse en el horario habitual de trabajo de la de la Conselleria, de 8:00 a 16:00

Tipo de incidencia	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Petición no urgente	16 horas	1 mes
Petición urgente	4 horas	< 1 semana
Incidencia leve	16 horas	1 mes
Incidencia urgente	4 horas	< 1 semana

14. GARANTÍA Y MANTENIMIENTO

El adjudicatario debe garantizar el sistema, de acuerdo con las especificaciones iniciales, por un período de 12 meses, a contar desde la recepción.

La garantía incluye enmendar todas las anomalías y posibles vicios ocultos de los programas, sin cargo para el organismo promotor del proyecto.

15. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

Durante el año 2021, se debe proporcionar un mantenimiento evolutivo de la plataforma y de los módulos implantados (la herramienta de creación de formularios, explotación de datos, los formularios, los *sites* y el resto de módulos) que se hayan creado durante el período de ejecución del contrato 2019-2020, para adaptarlo a las nuevas necesidades que aparezcan.

16. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución de la prestación de los servicios indicados en el pliego es de 24 meses, a contar desde la formalización del contrato, prevista para día 15 de mayo de 2019.

En el listado siguiente se enumeran las tareas a realizar durante cada año. La empresa debe presentar en su oferta una planificación del proyecto con una calendarización para cumplir estos objetivos. El orden de realización de algunas tareas, como qué site se crea en primer lugar o qué formulario, será priorizado por lo responsables funcionales del proyecto de la Conselleria.

2019

Funcionalidades a realizar durante 2019
Análisis y diseño de la plataforma
Implantación de la plataforma sobre la que se crearan los <i>sites</i>
Creación de los <i>sites</i> : Ciudadano Activo, Paciente Activo, Comunidad Activa
Creación de la herramienta de cuestionarios y elaboración de la mitad de los cuestionarios especificados en el Anexo 1
Implantación de la plataforma
Diseño gráfico y redacción del contenido de la plataforma: <ul style="list-style-type: none">• Diseño, Análisis y planificación de la estrategia global• Creación de la marca• Diseño gráfico de la plataforma, contenidos, etc.• SEO, posicionamiento

2020

Funcionalidades a realizar durante 2020
Formación y elaboración de manuales de usuario
Creación del <i>site</i> : Instituciones Activas
Desarrollo del Módulo de explotación de datos
Desarrollo de Formulario de autoevaluación de decisores/técnicos y formulario de evaluación de impacto en salud. Elaboración del resto de los cuestionarios especificados en el Anexo 1
Gestión y administración de la plataforma
Diseño gráfico y redacción del contenido de la plataforma: Diseño gráfico y contenido del <i>site</i> "Instituciones Activas" y del resto de formularios especificados en el Anexo 1

2021

Funcionalidades a desarrollar durante 2021
Mantenimiento evolutivo de la plataforma y de los módulos implantados

Creación de nuevos sites y mejora de los existentes
Mantenimiento de los posibles cambios en cuestionarios
Ampliación y mejora del módulo de explotación de datos
Gestión y administración de la plataforma
Diseño gráfico y redacción del contenido de la plataforma: Adaptación al mantenimiento evolutivo de la plataforma.

Palma, 6 de febrero de 2019

La cap del Servei de Promoció de la Salut

Elena Cabeza Irigoyen



El cap del Servei d'Informàtica

Miguel Angel Crespí Heredia

ANEXOS

ANEXO I. Listado de formularios a desarrollar o a integrar

Nombre de Formulario	Nuevo	A Integrar
Análisis de centro educativo promotor de la salud		X pero con resultados
Análisis de los comportamientos relacionados con la salud de la comunidad educativa		X
Programas de educación para la salud en el centro		
Encuestas de satisfacción (varios)	X	
Desayuno saludable		X
Comes mediterráneo		X
Vida Activa		X
IMC		X
Calidad de los menús escolares		X
HBSC	X	
Formularios de evaluación de programa CEPS		X
IPAQ		X
Predimed (dieta mediterránea)		X
AUDIT-C		X

Tabaco (si es fumador, cantidad de cigarrillos/día, inicio del hábito...)	X	
Cuestionario conocimientos y actitudes ante la enfermedad	X	
EQ-5D-5L	X	
Iexpac	X	
Prochaska diclemente		X
Zarit		X
Quiz salut	X	
Autoevaluación de centros sanitarios promotores de salud		X
Bienestar emocional		
Autoevaluación de orientación comunitaria de la organización/entidad	X	
Formulario asociaciones de pacientes		X
Formulario de autoevaluación de decisores/técnicos	X	
Formulario inscripción para ser paciente activo formador	X	
Formulario inscripción para acudir a la formación entre iguales	X	
Formulario de evaluación de la página web	X	
Formulario de satisfacción con la formación de paciente activo formador	X	
Formulario de satisfacción con la formación entre iguales	X	

Formularios autoevaluación formación entre iguales	X	
Formulario de necesidades (varias)	X	
Formulario de evaluación de impacto en salud	X	

ANEXO II. PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE LOS SISTEMAS ACTUALES

Los sistemas actuales están desarrollados siguiendo los estándares de la CAIB publicados por la DGGT en su página web (<http://dgtic.caib.es/estandards>)

Actualmente existe un proyecto basado en la herramienta Liferay para la implantación de las Comunidades Sector Educativo, Comunitario y Centros de Salud, para la gestión de contenidos de hábitos saludables.

También hay desarrollos a medida realizados en java para la realización de las encuestas de hábitos saludables de la comunidad escolar.

Se puede consultar la funcionalidad de la herramienta y los contenidos de la plataforma en la web <http://e-alvac.caib.es>

ANEXO III. MEJORAS A VALORAR NO INCLUIDAS COMO REQUISITOS

Se valorarán como mejoras adicionales la inclusión de los siguientes componentes:

- Chatbox para asistir al usuario en el uso de la plataforma y la localización de contenidos.
- Incorporación de mecanismos de análisis de datos a gran escala como apache spark, etc.
- Campañas de emailing
- Creación de una APP para el uso de la plataforma desde Smartphones IOS y Android
- Gadgets