

4.4.2 Respostes escrites

Edicte

El síndic general, d'acord amb les previsions de l'article 90 del Reglament del Consell General,

Disposa

Publicar la resposta del Govern a la pregunta formulada pel M. I. Sr. Jordi Gallardo Fernández, conseller general del Grup Parlamentari Liberal, relativa a la **implementació del software de gestió SAP al Departament de Benestar Social del Ministeri de Sanitat**, publicada en el Butlletí del Consell General núm. 3/2016, de data 4 de gener.

Tot el que es fa públic per a general coneixement i efectes.

Casa de la Vall, 29 de febrer del 2016

Vicenç Mateu Zamora

Síndic General

Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior

Pregunta escrita al Govern (Reg. Núm. 0004)

Pregunta escrita al Govern relativa a la implementació del software de gestió SAP al Departament de Benestar Social del Ministeri de Sanitat. Registre d'entrada número 0004, formulada pel M. I. Sr. Jordi Gallardo Fernández, conseller general del Grup Parlamentari Liberal

1. Pot Govern informar si la implementació del programa ha finalitzat?

En el marc del projecte que es va definir l'any 2013, totes les prestacions i ajudes que s'havia previst que fessin l'objecte de la implementació del software de gestió SAP estan en fase de producció. En concret, les prestacions que depenen del Departament d'Afers Socials del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior es van activar prop del SAP al mes de gener del 2015, llevat de la prestació familiar per fill a càrrec que es va decidir d'incorporar després de la definició inicial del projecte i que en els propers mesos també s'activarà prop del SAP, atès que abans de l'entrada en vigor de la Llei 6/2014, del 24 d'abril, de serveis socials i sociosanitaris, aquesta prestació no era competència del Departament d'Afers Socials sinó de la Caixa Andorrana de Seguretat Social.

2. Pot Govern informar si el programa funciona sense incidències que hagin provocat retard en el

pagament de les prestacions socials als beneficiaris?

D'ençà del 18 de desembre de 2015, en què es va resoldre la incidència que va provocar el retard en el pagament de les prestacions econòmiques d'atenció social i les prestacions per desocupació involuntària, el programa està funcionant amb total normalitat, emetent els pagaments en els terminis establerts.

La incidència que va iniciar-se el 19 de novembre de 2015 i es va resoldre el 18 de desembre següent (30 dies naturals després) afectava al contingut de les factures emeses, per la qual cosa el mòdul de pagaments no les reconeixia correctament, tot ocasionant que no es poguessin pagar.

3. Quantes persones s'han vist afectades per les disfuncionalitats del programa?

El retard en els pagaments de les prestacions econòmiques d'atenció social i de les prestacions per desocupació involuntària, que són les dues que van ser concernides per la incidència, va afectar a 101 persones i a 5 persones respectivament, entre el període comprès entre el 19 de novembre i el 18 de desembre del 2015.

Tanmateix, de les 101 sol·licituds de prestacions econòmiques d'atenció social, 5 van ser resoltes desfavorablement, per la qual cosa l'afectació real ha concernit 96 beneficiaris. D'aquests 96 beneficiaris de prestacions econòmiques d'atenció social, que es desglossaven en 141 ajuts diferents, només en el cas de 74 ajuts l'afectació va concernir directament al beneficiari, mentre que en el cas dels 67 ajuts restants, l'afectació va concernir als proveïdors de serveis contractats a través del Departament d'Afers Socials i, per aquest motiu, en aquest cas, el retard va tenir una incidència menor en les persones beneficiàries de les prestacions aprovades.

En termes econòmics, l'import de les prestacions o ajuts corresponents al mes de novembre del 2015 que s'han pagat directament als beneficiaris ascendeix a 30.083,10 euros, mentre que l'import que s'ha pagat directament als diferents proveïdors de serveis ascendeix a 31.909,13 euros.

Finalment, cal remarcar que el retard en el pagament de les prestacions no va afectar a cap dels beneficiaris que ja en tenien aprovat l'atorgament amb anterioritat al 19 de novembre del 2015, sinó només als beneficiaris o prestadors de serveis concernits per prestacions atorgades inicialment a partir de llavors.

4. Quina alternativa s'ha proposat als beneficiaris afectats per poder rebre la seva prestació?

En haver-se resolt la incidència el 18 de desembre del 2015, és a dir 30 dies naturals després de la data

en què es va iniciar, i atès ensems que la incidència només concernia beneficiaris o prestadors de serveis als quals calia atorgar inicialment una prestació, no va ser necessari adoptar alternatives, com ara la dotació pressupostària d'urgència o l'emissió de xecs manualment.

D'altra part, malgrat que el Departament d'Afers Socials disposa d'un sistema de pagaments immediats per donar resposta a les situacions urgents i de subsistència de les persones i famílies en situació de necessitat, les persones concernides pel retard en els pagaments de les prestacions no van fer ús d'aquesta possibilitat.

5. Quan va començar la implementació del programa de gestió?

L'adjudicació definitiva de la implementació d'un sistema d'informació integrat de tributs i prestacions socials va tenir lloc al mes de desembre de l'any 2012. (BOPA núm.63, any 24, 27-12-2012)

L'inici del desenvolupament del sistema pel que fa a les prestacions econòmiques va tenir lloc al gener del 2013, però fins a la seva posada en marxa ha estat necessari acomplir diferents fases:

- Fase de presa de requeriments per part dels actors que gestionaven o gestionen les prestacions econòmiques (departaments competents en matèria d'educació, habitatge i afers Socials).
- Fase de definició tècnica.
- Fase d'implementació.
- Fase de proves i validacions per part dels usuaris.
- Fase de producció (maig del 2014 per a les prestacions d'habitatge i educació i gener del 2015 per a les prestacions d'afers socials).

6. Quins són els motius dels problemes que dificulten el correcte funcionament del programa?

El projecte d'implementació del sistema integral de tributs i ajudes que es va iniciar el 2013 prop del software de gestió SAP, ha comportat que des del maig del 2014 s'hi gestionin les prestacions d'habitatge i educació, i que des del gener del 2015 s'hi gestionin les prestacions d'afers socials.

No obstant això, durant el 2015 es va iniciar un altre projecte paral·lel per a la implementació del tractament de l'IRPF sobre la mateixa plataforma SAP. Durant el desenvolupament d'aquest projecte i, en concret, el 19 de novembre del 2015, es va produir una incidència que va afectar el mòdul de facturació i pagament del SAP, el qual és transversal i troncal de tots els sistemes, tant el dels tributs com el de les prestacions.

De forma immediata, el Departament de Sistemes d'Informació, conjuntament amb les dues empreses

adjudicatàries del projecte d'implementació del SAP, van treballar per detectar i solucionar el problema que, finalment, es va traslladar al fabricant del producte, SAP Internacional, la qual cosa va permetre la resolució definitiva de la incidència el 18 de desembre del 2015.

Un cop resolt el problema, des del Departament d'Afers Socials es van accelerar al màxim els pagaments endarrerits, i el 23 de desembre del 2015 tots els beneficiaris i proveïdors ja havien cobrat les quantitats pendents de pagament. Des d'ençà, el sistema funciona perfectament i el pagaments de les prestacions es fa puntualment i sense retard.

7. Quin va ser el cost total de programa?

L'adjudicació del concurs per al desenvolupament del sistema integral de tributs i ajudes a l'empresa UTE T-Systems CSC ho va ser per l'import de 2.035.000 euros, dels quals 317.460 euros han estat destinats al desenvolupament del sistema pel que fa a les prestacions socials, tenint en compte l'increment del 20%, que la normativa aplicable i el contracte atorgat ja preveuen, derivat dels imprevistos i les noves funcionalitats que han anat sorgint en les definicions dels requeriments per part dels usuaris funcionals.

Edicte

El síndic general, d'acord amb les previsions de l'article 90 del Reglament del Consell General,

Disposa

Publicar la resposta del Govern a la pregunta formulada pel M. I. Sr. Ferran Costa Marimon, conseller general del Grup Parlamentari Liberal, relativa a les autoritzacions d'immigració atorgades segons el que preveu l'article 30 de la Llei d'immigració, publicada en el Butlletí del Consell General núm. 10/2016, de data 17 de febrer.

Tot el que es fa públic per a general coneixement i efectes.

Casa de la Vall, 29 de febrer del 2016

Vicenç Mateu Zamora
Síndic General