

ACCESO UNIFICADO A LOS SERVICIOS SOCIALES DE CASTILLA Y LEÓN. SAUSS.

Palabras clave.

Atención a la Dependencia. BPM. ECM. Procesos. Integración. Reglas de Negocio. BRMS. Integración de datos. Gestión documental. Historia social.

Resumen de la comunicación.



Gerencia de Servicios Sociales
Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades

La construcción del Sistema de Servicios Sociales se inició con la mirada puesta en otros sistemas de protección social, ya consolidados.

El objetivo perseguido es la universalización de las prestaciones del sistema de servicios sociales. A veces con pequeños o grandes pasos en la extensión, y en la calidad, de prestaciones sociales concretas, en la medida en que lo hacía posible el presupuesto; otras, con pasos gigantescos, por ejemplo, en materia de protección a la infancia o de derechos sociales de las personas con discapacidad.

Ahora participamos en uno de esos grandes pasos: hacer operativo el derecho de las personas en situación de dependencia a las prestaciones sociales que necesitan; es llevar a la práctica el derecho de los ciudadanos a que el Sistema Público de Servicios Sociales les garantice condiciones de vida dignas y favorezca al máximo sus posibilidades y las de apoyo y de participación social. El gran paso es lograrlo para todos y cada uno de los ciudadanos, empezando por los que tienen dependencia.

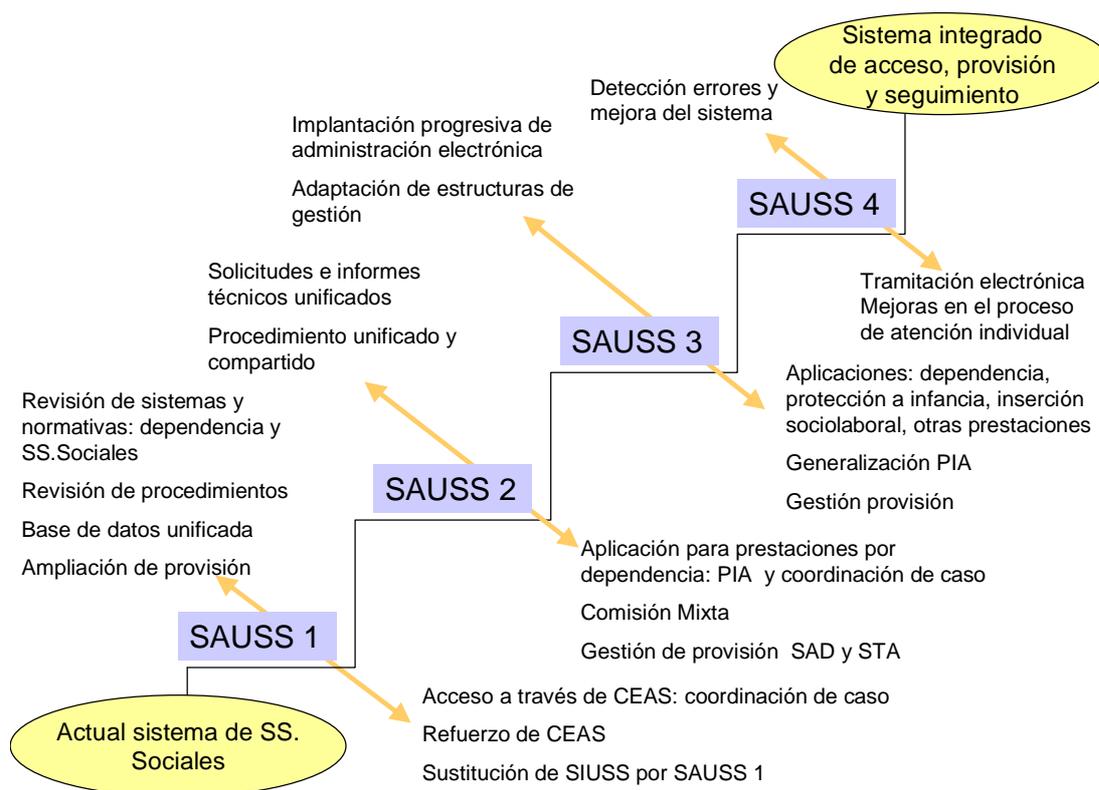
El **SAUSS**(Sistema de Acceso Unificado a los Servicios Sociales de Castilla y León) es la herramienta informática que ayuda a los gestores a tener información mucho mas amplia, precisa y al momento; a los técnicos de la administración a verificar y tramitar con eficacia; a los profesionales de servicios sociales, de distintos niveles y servicios, a organizar la información y a tener soportes para la valoración, para la intervención social, para la tramitación y la coordinación de prestaciones. En definitiva, SAUSS hará posible una comunicación rápida entre todos ellos y servirá para que los ciudadanos puedan consultar con facilidad la situación de su expediente.

1 INTRODUCCION

El sistema de gestión de información basado en las tecnologías de la información y la comunicación “ICT” constituye el más importante proceso de apoyo a la moderna atención a la dependencia.

Huijbers, P. *Integrating Services for Old People*. European Health Management Association. 2003.

Para situar el SAUSS en el proceso de cambio del sistema de servicios sociales de Castilla y León, que se desarrollará en los próximos años, se identifican al menos cuatro estadios, en los que se destacan acciones en la estructura y en los sistemas de trabajo, en los que la herramienta informática es clave.



LA META: La Junta de Castilla y León, las Diputaciones Provinciales y los Ayuntamientos con más de 20.000 habitantes de Castilla y León gestionarán el acceso y la provisión de las prestaciones sociales de forma global, integrada y coordinada, con todas las garantías jurídicas y técnicas, y transparencia para el ciudadano.

EL RETO PARA EL AÑO 2007:

Aplicación de la Ley de promoción de la autonomía personal y atención a personas en situación de dependencia: valoración, acceso unificado y gestión integrada de prestaciones sociales para personas en situación de dependencia.

Autenticación a través del DNI electrónico. Introducción a la gestión documental y la firma electrónica.

EL MODELO: Sistema integrado de acceso, provisión a los servicios sociales

Es un conjunto de procesos de planificación y organización, así como de procedimientos para la gestión de las prestaciones de servicios sociales

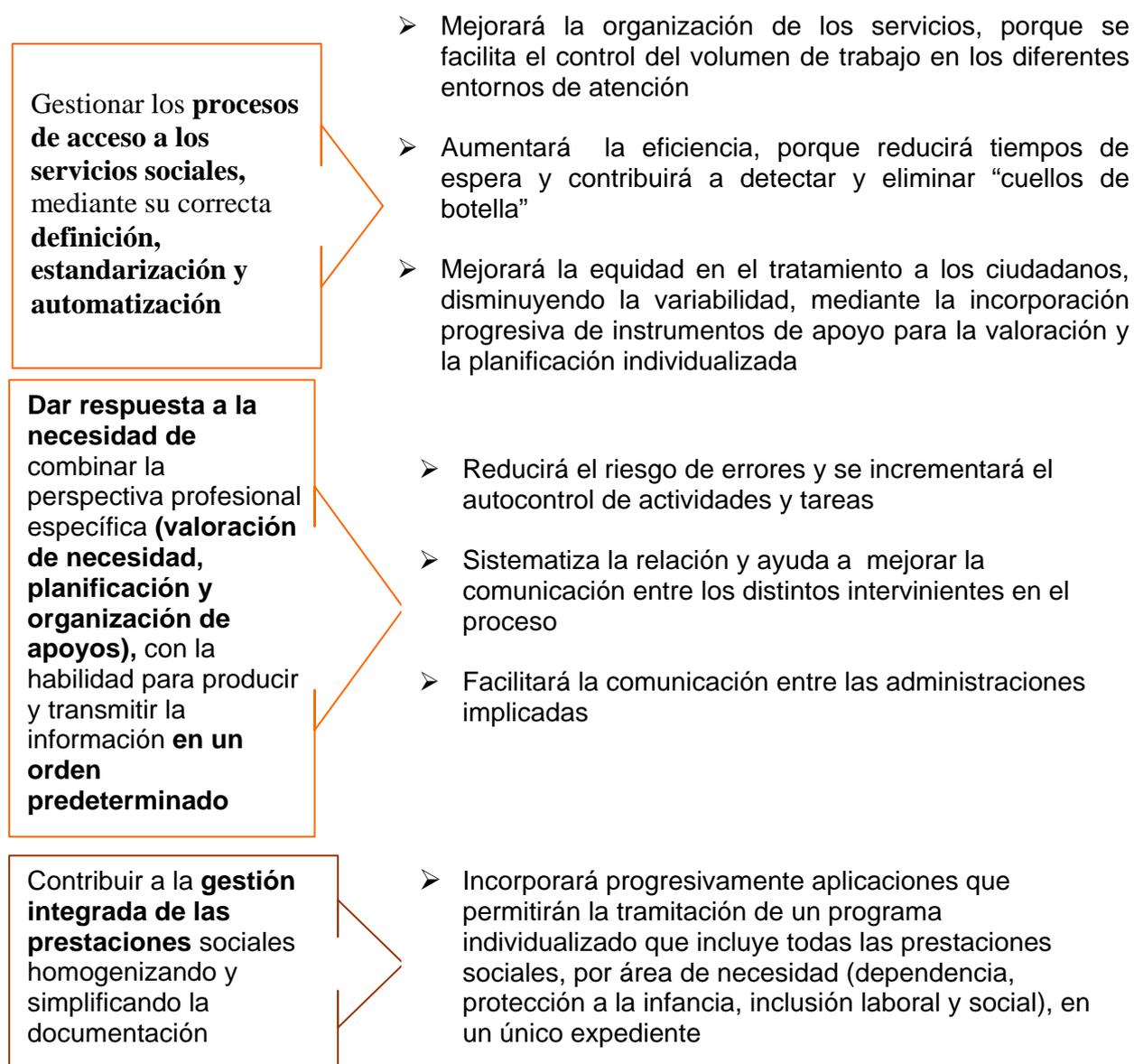
- Unificado, para las prestaciones asociadas a la dependencia y para otras prestaciones sociales
- Compartido, por la Comunidad Autónoma y por las Entidades Locales.
- Simple y rápido para el ciudadano y para la administración
- Con garantías jurídicas suficientes
- Con garantías técnicas adecuadas

LA HERRAMIENTA SAUSS: Sistema integrado de acceso, y provisión de servicios sociales

Es una herramienta para la gestión del proceso de acceso, lista de espera y seguimiento de las prestaciones de servicios sociales, que contiene:

- Una única base de datos regional para todos los usuarios de servicios sociales.
- Acceso a todos los datos relacionados con la dependencia y a otros externos.
- Programas para la gestión de las prestaciones

LOS OBJETIVOS Y LAS MEJORAS ESPERADAS



LOS BENEFICIOS PARA EL CIUDADANO

UN SISTEMA SIMPLE Y RÁPIDO

- Existirá un Coordinador de caso que tendrá información integral y global del ciudadano
- Los Gestores de las prestaciones acceden a la información del ciudadano a través del Sistema Informático
- La Organización estará ORIENTADA AL CIUDADANO

El acceso unificado implica que la persona acude al centro de Acción Social, y desde éste, recibe la orientación y los apoyos necesarios para organizar su plan individual de atención social.

CON GARANTÍAS JURÍDICAS

- El nuevo modelo contará con una ÚNICA SOLICITUD, una VALORACIÓN ÚNICA por un único equipo y se aplicará un ÚNICO BAREMO

- Además el ciudadano no tendrá que presentar documentos que consten en la Administración (Hacienda, Catastro, I.A.E...)

Su profesional de referencia para acceder a las prestaciones de servicios sociales será el trabajador social del CEAS-su coordinador de caso-quien ayudará en la tramitación y, en su caso, le pondrá en contacto con otros profesionales u otros servicios.

CON GARANTÍAS TÉCNICAS ASOCIADAS

- El ciudadano tiene que realizar todos los tramites desplazándose físicamente a los distintos organismos tramitadores (incluso para solicitar información sobre el estado de su expediente)

En el futuro, el ciudadano tendrá información clara sobre el procedimiento y los resultados de la valoración de su situación de dificultad y el punto en que se encuentra en la tramitación de su expediente

MEJORAS EN LA FUNCIÓN PÚBLICA

ELIMINAR DESPILFARROS DE TIEMPO Y ENERGÍA

- Los técnicos no pasarán gran parte de su tiempo acudiendo a la múltiples reuniones de las diferentes comisiones, ni esperando respuesta.



El acuerdo entre la Autónoma y las EE.Locales hará posible simplificar y agilizar el procedimiento de instrucción y tramitación de expedientes de solicitud de prestaciones sociales.

ACUERDO ENTRE LA C. AUTÓNOMA Y LAS E. LOCALES PARA MEJORAR LA EFICACIA

- Una única puerta de acceso, cercana a los ciudadanos y referente claro en su relación con el sistema de servicios sociales.
- Un único instrumento de valoración con los baremos de accesos a las prestaciones
- Un único informe de salud
- Un procedimiento compartido con resoluciones coordinadas
- Una comisión técnica mixta capaz de validar colaboración y PIA y somete a propuesta a la autoridad administrativa que corresponda.
- Un única base de datos que integre las existentes compartidas entre la comunidad.



Gestores de prestaciones

Avances claros hacia esta meta son:

- Unificar documentación
- Sustituir las múltiples comisiones de valoración por una sola comisión local
- Validación, propuesta y resolución telemáticas

ADOPCIÓN DE DECISIONES ÁGIL Y TRANSPARENTE, BASADAS EN INFORMACIÓN PRECISA Y CONTRASTADA

- Una mayor capacidad de análisis de información, control y toma de decisiones mediante un CUADRO DE MANDO INTEGRAL debidamente soportado por un SISTEMA DE INFORMACIÓN



- Información en tiempo real sobre el Flujo de Trabajo



- Información Estratégica con Indicadores y Estadísticas



- Información Geográficamente Representada



Análisis de la información, control y toma de decisiones más rápida y sencilla!!!!

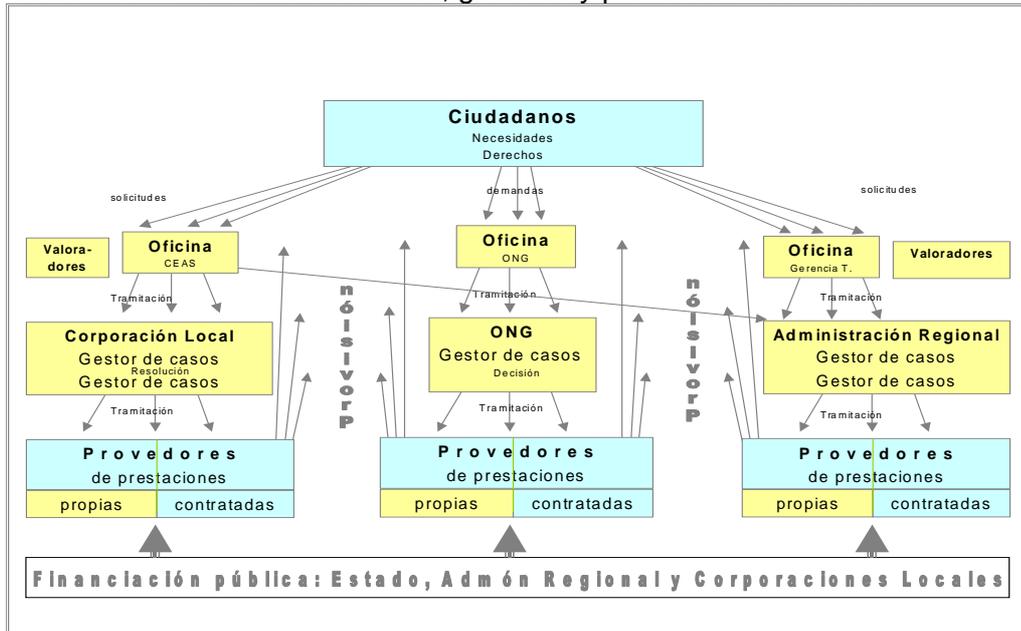
Por otra parte el tratamiento de la información generada, tanto en la atención individual, como en la gestión de la provisión, harán posible mejorar la planificación y la organización de servicios y prestaciones

2 ASPECTOS IMPLICADOS Y CAMBIOS SUCESIVOS

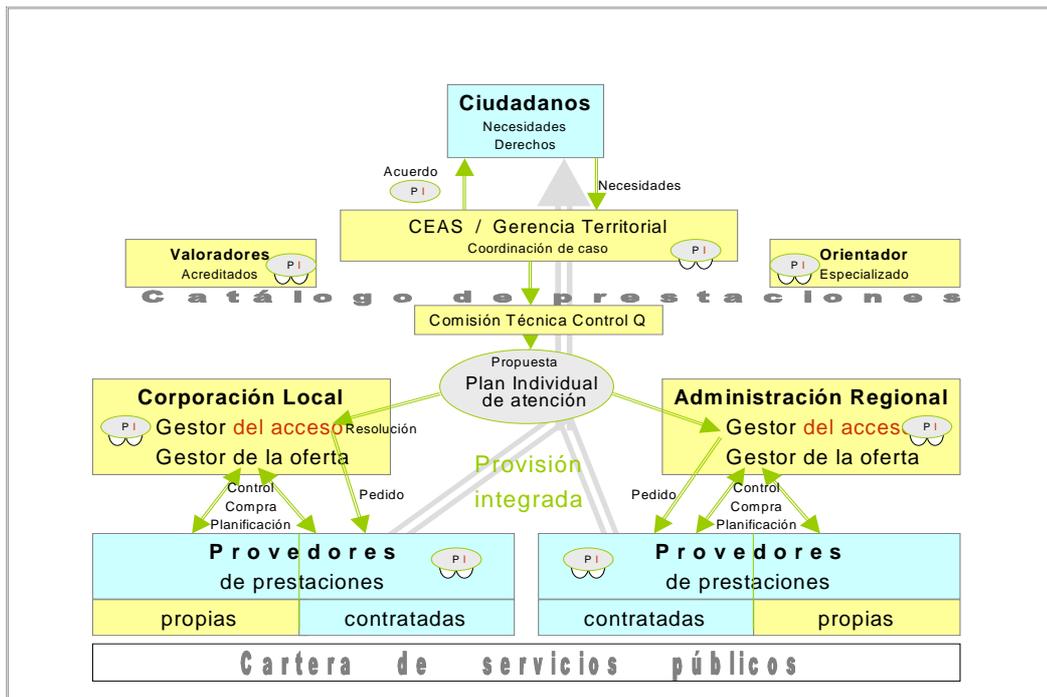
“¿Los valores de la sociedad de la información? La autonomía individual, el proyecto, la creatividad, la comunicación y el trabajo en red.” Manuel Castells

2.1 ORGANIZACIÓN ACTUAL Y FUTURA

Situación actual: sistema con evaluadores, gestores y proveedores confuso.



Situación futura: Sistema de acceso claro, con gestión integrada de todas las prestaciones



Se trata de una transformación profunda, que abarca al conjunto del sistema: todos los niveles de la organización, de dos administraciones y precisa modificaciones en los ámbitos normativo, de gestión de diferentes procesos, informativo y de atención directa al ciudadano.

Se apoya en tecnologías de la información, con una programación a la medida, dada la escasez que aún existe de programas informáticos para los Servicios Sociales.

En síntesis: todo ello puede hacerse teniendo en cuenta que algunos cambios han de ser necesariamente simultáneos, pero no es posible hacerlo todo al mismo tiempo. Los pasos están previstos, algunos en sus grandes líneas y otros completamente perfilados.

2.2 IMPLICACIONES EN PROCESOS, ORGANIZACIÓN, APLICACIONES Y DATOS

	SAUSS 1	SAUSS 2	FUTURO
Proceso Acceso Y Provisión	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Acceso unificado y atención integrada ❖ Normativa de acceso único ❖ Procedimiento de valoración y acceso a prestaciones por dependencia ❖ Coordinador de caso, como profesional de referencia 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Gestión integrada de prestaciones para dependencia ❖ Unificación de instrumentos de valoración, informes de salud e informes sociales. ❖ Obtención telemática centralizada de informes de renta, padrón y discapacidad ❖ PIA integrando prestaciones de la C.Autónoma, la E.Local o ambas, en un único expediente. ❖ Tramitación y resolución coordinadas entre E.Local y C. Autónoma 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Gestión integrada de acceso y seguimiento a los servicios sociales ❖ Generalización del PIA e itinerarios para los bloques de prestaciones determinadas para cada área de necesidad ❖ Tramitación y resolución automatizadas ❖ Gestión de la provisión
Organización	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Coordinador de caso de CEAS ❖ Coordinador de varios CEAS / Responsable Técnico de la entidad local. ❖ Oficina de tramitación administrativa local ❖ Incremento de TT.Sociales en CEAS ❖ Formación en cascada ❖ Cauce para la aportación de propuestas de mejora ❖ Sistema de apoyo on line y presencial 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Secretaría: Comisión mixta C.Autónoma y E.local ❖ Oficina de tramitación administrativa territorial ❖ Coordinación de casos de personas en centros 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Gestión de la oferta y organización y control de la provisión
Aplicación informática	<ul style="list-style-type: none"> ❖ SIUSS adaptado ❖ Funcionamiento en red 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Aplicación para prestaciones asociadas a dependencia ❖ Gestión de provisión de prestaciones en domicilio y prestaciones económicas ❖ Consulta de disponibilidad de prestaciones y tiempo de espera ❖ Autenticación DNI-e ❖ Gestión documental mínima 	<p>Aplicaciones por área de necesidad y grupos de prestaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Dependencia ❖ Protección a la Infancia ❖ Inserción socio-laboral ❖ Procedimientos de urgencia <p>Gestión documental con firma electrónica.</p>
Datos	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Base de datos regional, integrando SIUSS y Minusvalía 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Integración otras bases de datos regionales y locales 	

En la siguiente figura se puede visualizar la escala en los distintos apartados (procesos, aplicación, organización...)

El diseño parte de la definición de un objetivo que se pretende conseguir (la **finalidad**: *necesidades de los ciudadanos*).

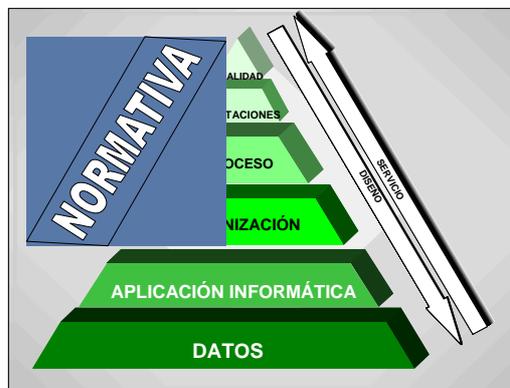
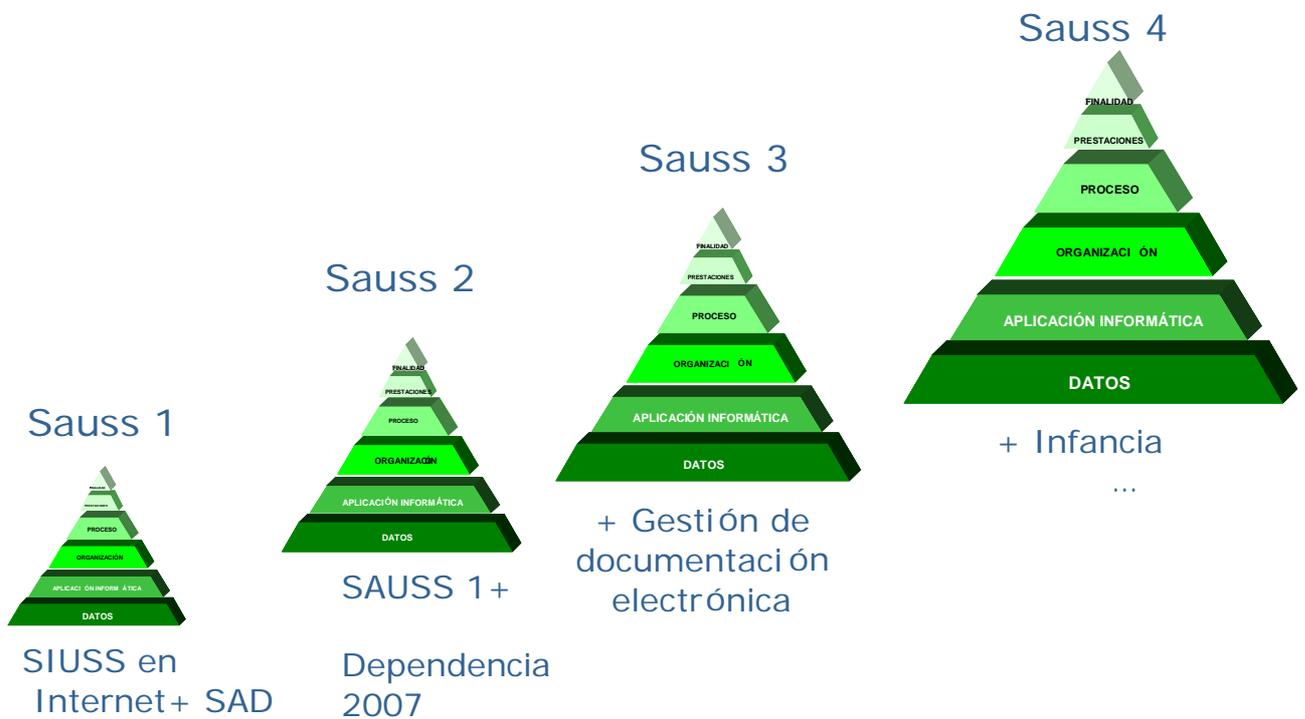
Para conseguir un objetivo es necesario articular un conjunto de (**prestaciones**), compuestas de secuencias de actividades (definiendo quien, como y cuando) que gestionaremos como un **proceso**.

Necesitamos unos recursos humanos que ejecuten esas actividades de un modo organizado (**organización**) cuyas características(roles) debemos tener en cuenta a la hora del diseño y puesta en marcha del modelo.

Durante la definición del proceso y de la organización, surgen requerimientos que ha de tener la **aplicación informática** que utilizemos para facilitar la gestión y establecer medidas de control que aseguren el correcto desempeño del proceso.

La aplicación informática generará **datos**, cuyo análisis y explotación constituye una herramienta de mejora del proceso.

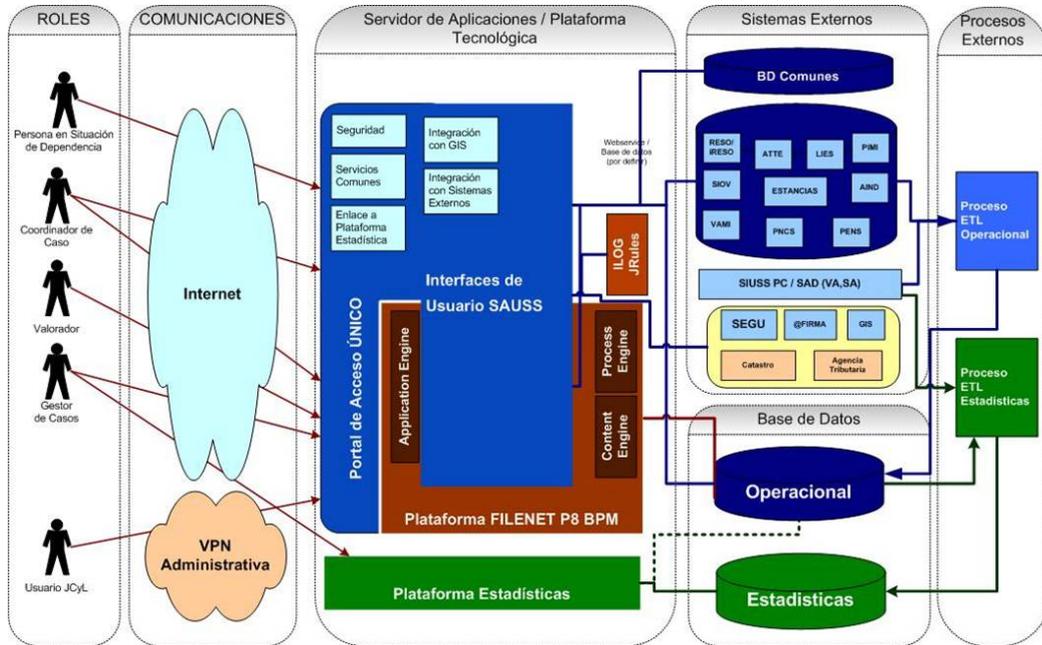
En todo caso hay que tener en cuenta que para definir la finalidad partimos de los usuarios, de sus necesidades de prestaciones, y que la definición del proceso debe tener en cuenta la normativa en vigor.



3 TECNOLOGÍA

“El ordenador nació para solucionar problemas que antes no existían.” *Bill Gates.*

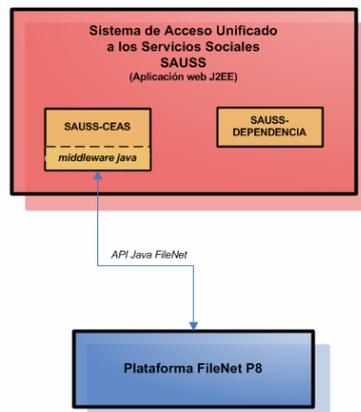
Arquitectura general. Mesa de trabajo. Gestión de los procesos.

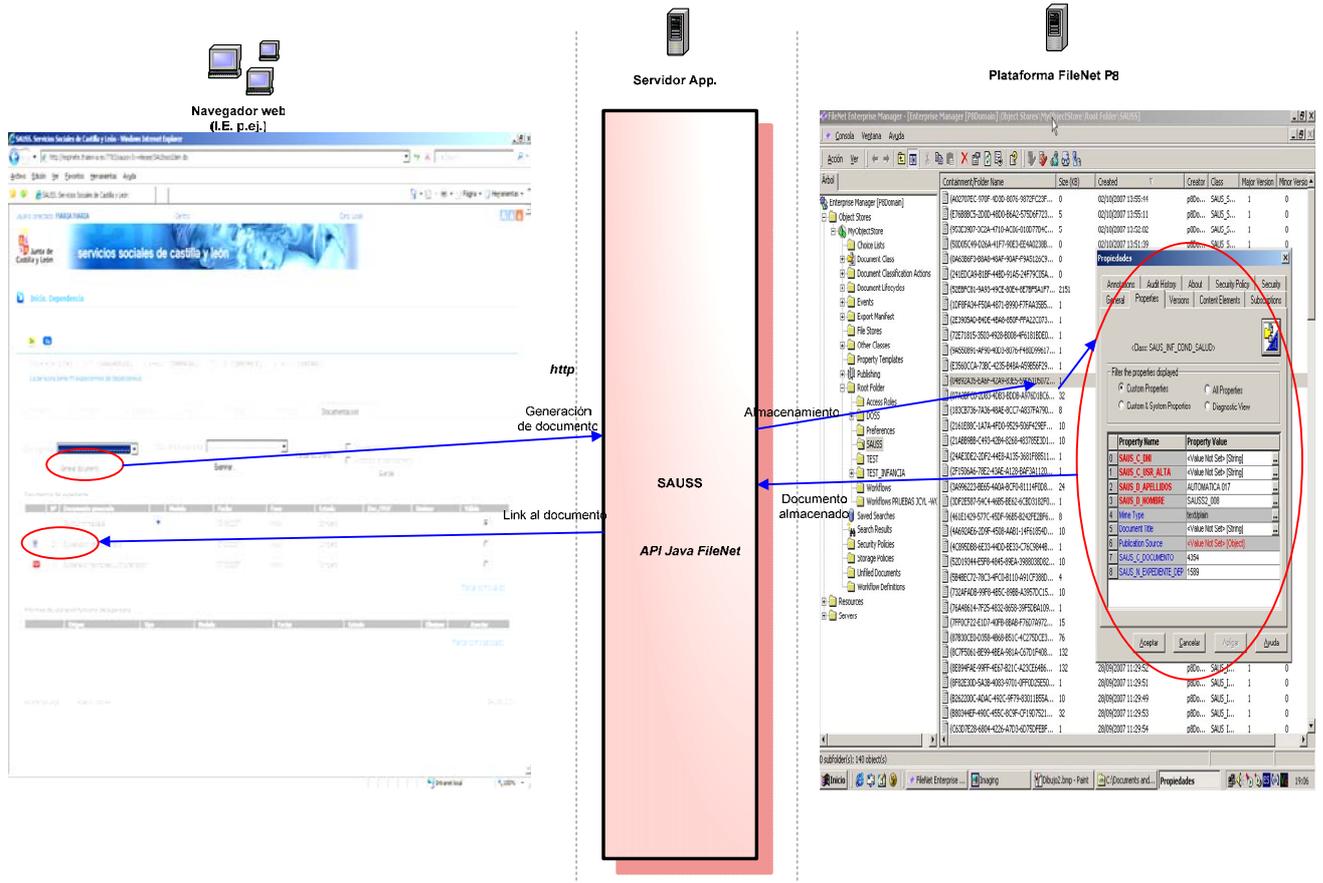


El proyecto se ha basado siguiendo los estándares J2EE de la Dirección General de Innovación y Modernización de la Junta de Castilla y León. Se han desarrollado dos procesos principales:

El de acceso a los servicios sociales de base(historia social unificada) y el de personas en situación de dependencia. Para los dos se realizó previamente un estudio de gestión de los procesos, por parte de Indra y Getronics, y se está realizando una implantación progresiva en el ECM de IBM-FILENET, teniendo en cuenta que sólo se automatizan en el ECM aquellos procesos que impliquen procedimiento administrativo. Además, se tienen en cuenta la grabación de documentos en el CM(Content Manager), todavía sin firma electrónica, aunque está prevista esta funcionalidad durante el año 2008.

Cada documento está definido por una “Clase documental” que se puede denominar la plantilla del documento. En la definición de la clase documental se definen una serie de atributos/propiedades (meta-información). Estos atributos son los que se informarán y servirán para realizar búsquedas de los documentos en función de la información de los atributos.





La interfaz de la aplicación J2EE, que se denomina “Mesa de trabajo” muestra las colas de trabajo de los procesos y el acceso a estadísticas y listados según el rol de entrada a la aplicación. Se utiliza una interfaz web como entrada al sistema SAUSS que solicita usuario y clave pero permite la utilización del DNI electrónico o del certificado de la FNMT.

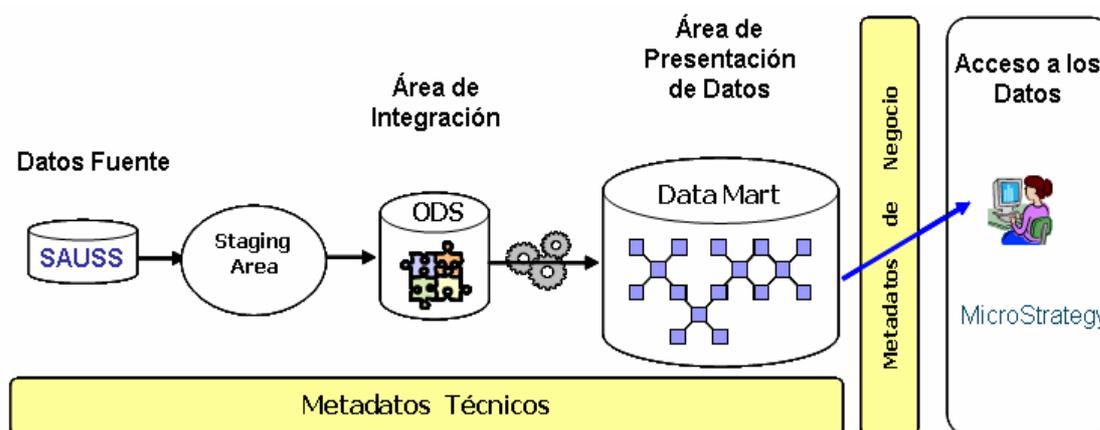
Reglas de Negocio.

La utilización de ILOG JRules en SAUSS permite implementar reglas de negocio de una forma más intuitiva, simplificando su mantenimiento.

En la fase de valoración del proceso de Dependencia, se dispone de varios formularios web: Baremo de Valoración de la Dependencia (BVD), Escala de Valoración Específica (EVE), y los Informes Sociales (general, menores y de acceso a residencias). Las respuestas de estos formularios se almacenan en Base de Datos y, una vez completadas las respuestas necesarias para las reglas de negocio, se construyen unos objetos java con esa información. Estos objetos java constituyen el Modelo de Objetos de Ejecución (XOM) y son la interfaz de entrada y salida con ILOG JRules. Se recibe como parámetros de entrada estos objetos XOM con las respuestas del formulario, aplica las reglas de negocio, y devuelve el resultado de la valoración y las puntuaciones calculadas, de tal forma que puedan ser utilizadas conjunta o parcialmente en función de las necesidades o informes a generar con posterioridad.

Análisis de datos

La parte estadística tiene dos aspectos. Por un lado estadísticas on-line contra la base operacional y por otro lado estadísticas a través de un Datamart diario confeccionado a través de la metodología *DWDM2-Data Warehousing Development & Management Methodology* de la empresa GTBC.



La *Staging Area* recibe los datos fuente de SAUSS de modo que no exista contacto directo del equipo de desarrollo de este proyecto, con los sistemas operacionales para no sobrecargar su normal funcionamiento. Será desarrollado un conjunto de procesos ETL (Extract, Transform, Loading) – procesos de extracción, transformación y carga de datos - de la Staging Area para el ODS (Operational DataStore).

El *ODS* es un repositorio de base de datos relacional (Oracle) cuyo principal objetivo es la integración de los datos fuente. Es diseñado de forma a que el sistema de DataWarehousing de la Gerencia de Servicios Sociales (Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades de la Junta de Castilla y León) pueda crecer y en el futuro pueda integrar los datos con nuevas fuentes de datos. En los procesos ETL de la Staging Area para el ODS serán efectuadas las debidas conversiones a los datos de forma a que pueda integrarlos y que se queden consistentes en una base de datos con un formato normalizado (E/R – Modelo Entidad/Relación). En el ODS también será efectuadas limpiezas de datos para asegurar la calidad de los mismos. Se garantiza así una visión transversal, corporativa y de calidad de los datos necesarios para los análisis de los usuarios del proyecto.

El *Área de presentación de datos* es donde los datos se encuentran preparados para que sean explorados por los usuarios con la herramienta Microstrategy (de forma rápida y en lenguaje de negocio). El *Datamart* es un repositorio de datos, creado en una base de datos relacional (Oracle) con un modelo dimensional para ser accedido directamente por los usuarios, con tiempos de respuesta rápidos en términos de rendimiento de las consultas.

Integración y calidad de datos

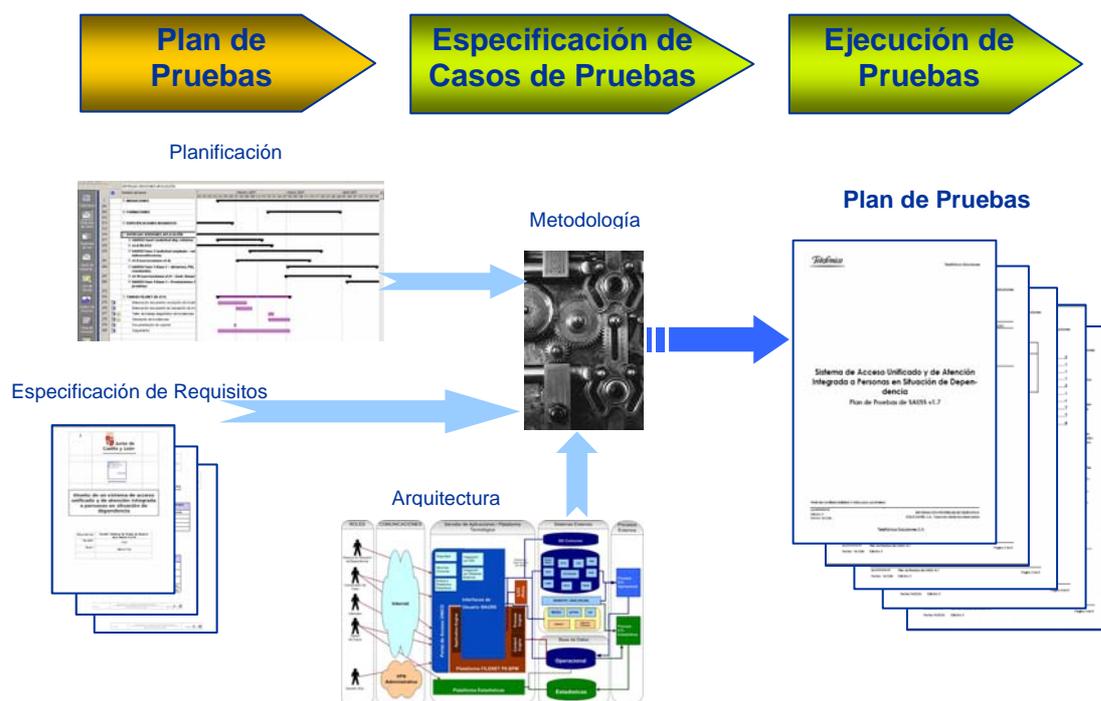
El sistema de gestión de base de datos utilizado es ORACLE. La integración de las 200 bases de datos en formato Microsoft Access, que utilizaban el sistema de información de usuarios de servicios sociales del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales en los CEAS, se realizó a través de herramientas Dataquality de Powerdata.

Las mejoras obtenidas fueron las siguientes:

- **Direcciones.** Un elevado porcentaje de direcciones (alrededor del 90% de las direcciones rellenas) se han podido estandarizar, separar, enriquecer y codificar
- **Nombres y Apellidos:** Validación (95%), Estandarización (4.5%) y depuración (0.5%). Separación de nombres y apellidos cuando procedía (98%)
- **Teléfonos:** Validación y estandarización (91%), corrección (4%) y detección de incorrectos (5%)
- **NIFs:** Validación (15%), Estandarización (25%), corrección (55%) y detección de incorrectos (5%)
- **Sexos:** Validación (85%), enriquecimiento (12%) y corrección (2%),
- **Validación de fechas** (0,5% de fechas depuradas)
- **Detección de miembros duplicados** (alrededor de un 5%)

Aseguramiento de la calidad

Para la calidad de los entregables, control de pruebas funcionales y aseguramiento del despliegue de las versiones del proyecto, se ha elegido a Telefónica Soluciones, con lo que se ayuda a los técnicos de la Administración en la corrección de errores antes de que lleguen a producción y en la implantación del complejo sistema software creado.



Como integrador de todas las soluciones se seleccionó a Thales con la Dirección de Jefes de proyecto de la Junta de Castilla y León.