

## Servicios electrónicos para la gestión de los servicios sociales y desarrollo de la Ley de Dependencia en la Comunidad de Castilla y León. Implantación del Sistema de Acceso Unificado a los Servicios Sociales de Castilla y León (SAUSS)

### DATOS GENERALES

#### Antecedentes del servicio

La Administración de Castilla y León decidió unificar el acceso a los servicios sociales modificando los procedimientos y la estructura, e implantando una herramienta informática de gestión que lo hiciera posible.

La publicación de la ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia añadió un nuevo reto para integrar la atención a las personas en situación de dependencia en el sistema de servicios sociales de Castilla y León con el objetivo de superar una serie de riesgos, entre ellos el de separación de la atención por dependencia y la atención de los servicios sociales, el de la absorción por la dependencia de la financiación tradicional a los servicios sociales, y el tratamiento diferente a las personas protegidas por la Ley de dependencia y por las que no.

La gestión de las prestaciones de los servicios sociales se había caracterizado por:

- Acceso a los servicios por múltiples organismos (Centros de Acción Social de las Corporaciones Locales (CEAS), Gerencias Territoriales, Corporaciones Locales, Centros Sectoriales, ONG´s...) con un alto grado de diseminación de la información
- El ciudadano tiene que realizar todos los trámites desplazándose físicamente a los distintos organismos tramitadores para recabar informes y certificados
- El ciudadano ha de presentar diferentes solicitudes y documentos para acceder a cada tipo de prestación.
- Cada solicitud requiere de una visita al domicilio para la valoración de la situación por diferentes equipos de valoradores, utilizando un baremo diferente para puntuar y establecer el derecho de acceso a una prestación
- Cada técnico tenía solamente información parcial del ciudadano
- Muchos técnicos pasan gran parte de su tiempo acudiendo a las múltiples reuniones de las diferentes comisiones
- Cada departamento remite al siguiente los originales o copias compulsadas
- El control y análisis de la información y la toma de decisiones se torna compleja debido a la heterogeneidad y calidad de la información

Respecto a la situación histórica de los sistemas de información en los servicios sociales se pueden destacar los siguientes puntos:

- Fragmentación de entidades competentes, procesos, aplicaciones informáticas y bases de datos
- Desarrollo de procesos y sistemas desconectados entre sí para la gestión de sus necesidades de información con el resultado de tener que grabar múltiples veces datos de las misma persona, para no poder conocer su situación global en las diferentes bases de datos
- Ausencia de aplicaciones orientadas a la gestión de procesos y documentos
- Encuestas para la valoración de las personas en situación de dependencia. Las personas encargadas de esas encuestas las rellenaban con bolígrafo y papel, posteriormente esos datos había que registrarlos manualmente en los sistemas. Esto implicaba un gran consumo de tiempo, recursos y posibles errores en la carga de datos.

Ante esta situación se hacía necesaria la puesta en marcha de un nuevo mecanismo de gestión.

### Objetivos específicos

La implantación del Sistema de Acceso Unificado a los Servicios Sociales de Castilla y León (SAUSS) pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Posibilitar la gestión automatizada del acceso y la provisión de todas las prestaciones sociales de las distintas administraciones públicas de Castilla y León para las personas dependientes de otras, para la realización de actividades básicas o instrumentales de la vida diaria.

El aspecto más importante es la incorporación en el sistema de las Corporaciones Locales, Diputaciones Provinciales y Ayuntamientos de Castilla y León con más de 20.000 habitantes:

- o Gerencia Regional de Servicios Sociales
- o Diputación de Ávila
- o Diputación de Burgos
- o Diputación de Palencia
- o Diputación de León
- o Diputación de Salamanca
- o Diputación de Segovia
- o Diputación de Soria
- o Diputación de Valladolid
- o Diputación de Zamora
- o Ayuntamiento de Ávila
- o Ayuntamiento de Burgos
- o Ayuntamiento de Palencia
- o Ayuntamiento de León
- o Ayuntamiento de Salamanca
- o Ayuntamiento de Segovia
- o Ayuntamiento de Soria
- o Ayuntamiento de Valladolid
- o Ayuntamiento de Zamora
- o Ayuntamiento de Miranda de Ebro
- o Ayuntamiento de Aranda de Duero
- o Ayuntamiento de Laguna de Duero
- o Ayuntamiento de Mediana del Campo
- o Ayuntamiento de Ponferrada
- o Ayuntamiento de San Andrés de Rabanero
- Contribuir a la gestión integrada de las prestaciones sociales homogeneizando y simplificando la documentación.
- Reorganizar los procesos de acceso, provisión y seguimiento integrándolos entre sí e integrando a los profesionales y a las entidades implicadas.
- Gestionar los procesos mediante su correcta definición, estandarización y automatización.
- Integrar todos los datos comunes manejados por las distintas aplicaciones.
- Implantar la gestión de documentación electrónica
- Unificar los procesos, aplicaciones y bases de datos de acceso a los servicios sociales
- Posibilitar el intercambio de información entre las diferentes Administraciones locales, regional y estatal.
- Incrementar la transparencia en la relación entre las Administraciones Públicas y el ciudadano

Con la implantación de SAUSS se pretende convertir al ciudadano en el centro de la gestión de los servicios sociales atendiendo a sus diferentes necesidades personalizadas.

## Recursos empleados

Para su puesta en funcionamiento ha sido necesario la participación de los siguientes recursos:

- Desde el punto de vista de los Recursos Humanos:

A lo largo de todas las etapas del proyecto el número de personas y roles que se han visto implicados en los mismos ha sido muy amplio y variado a lo largo del tiempo. Se ha creado un equipo de trabajo multidisciplinar compuesto por personal de la gerencia y por personal externo.

El equipo de trabajo de la gerencia de Servicios Sociales, compuesto por 30 técnicos, ha realizado a través de la Dirección General de Política Social y Atención a la dependencia las siguientes funciones:

- o Planifica, programa y ejecuta las competencias en materia de acción social y servicios sociales, referidas a los servicios básicos y a los sectores o colectivos de familia, menores, personas mayores, personas con discapacidad, personas desfavorecidas y minorías étnicas, para lo cual elabora el Plan Integral del Sistema de Acción Social y el Mapa Regional de Servicios Sociales, diversificado en planes regionales sectoriales, controla los centros y servicios de carácter social de las entidades públicas y privadas, establece convenios para la prestación de servicios sociales, colabora con las entidades locales en esta materia y autoriza los centros de prestación de éstos servicios.

Para la mejor ordenación del sistema se ha aprobado el Plan Estratégico del Sistema de Acción Social de Castilla y León para aumentar la coherencia entre las instituciones y coordinar los recursos y la oferta para su optimización.

- o Es responsable del diseño y gestión de las políticas en materia social, de la integración del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en la red de servicios sociales de Castilla y León, de la programación de la atención a las personas mayores y a las personas con discapacidad, de las actuaciones en protección a la infancia, menores infractores y las dirigidas para fomentar la inclusión social, del fomento de las políticas del voluntariado y del registro de entidades, centros y servicios.

Dada la complejidad del sistema y la gran cantidad de perfiles de usuarios diferentes que utilizan SAUSS, fue necesaria la formación de un amplio equipo multidisciplinar de usuarios del sistema para determinar su funcionalidad y las transformaciones necesarias en los procedimientos administrativos que se estaban aplicando en ese momento:

- o Usuarios de los Servicios Centrales de la Gerencia de Servicios Sociales.
- o Usuarios de las Gerencias Territoriales.
- o Usuarios de las Corporaciones Locales.

El equipo de trabajo de personal externo a la gerencia de Servicios Sociales en la actualidad es de alrededor de 45 técnicos en tareas de desarrollo del sistema y de más de 10 técnicos en funciones de mantenimiento del sistema.

- Desde el punto de vista de los Recursos Físicos:

Físicamente el sistema en producción está dividido en el entorno Operacional y el sistema de Business Intelligence.

La plataforma central del sistema Operacional está soportada por un servidor de aplicaciones J2EE, que contiene un conjunto complejo de aplicaciones EAR integradas e interconectadas, basadas en el framework de desarrollo de la Junta de Castilla y León (basado en Struts).

La gestión de procesos está resuelta por el BPM basado en J2EE, y la gestión de reglas de negocio la soporta la plataforma Ilog (que implementa el algoritmo estándar RETE). Todos

los datos del sistema están alojados en bases de datos Oracle.

Desde la puesta en funcionamiento del sistema SAUSS se mantiene una persona para el soporte funcional y técnico a usuarios.

## Implementación

La metodología utilizada para la implementación del proyecto ha sido Metrica V3.

El proceso de desarrollo de Métrica Versión 3 contiene todas las actividades y tareas que se deben llevar a cabo para desarrollar un sistema, cubriendo desde el análisis de requisitos hasta la instalación del software. Además de las tareas relativas al análisis, incluye dos partes en el diseño de sistemas: arquitectónico y detallado. Así mismo cubre las pruebas unitarias y de integración del sistema y destaca la importancia de la evolución de los requisitos.

Los módulos y aplicativos que se han implementado han sido:

Los módulos y aplicativos que se han implementado han sido:

- **DEPENDENCIA:** Módulo que gestiona el acceso a las prestaciones/servicios que proporciona la Ley de Dependencia.
  - o **SPE:** Módulo que gestiona el pago de las tres prestaciones económicas de la Ley de Dependencia:
    - Prestación económica para cuidados en el entorno
    - Prestación económica vinculada al servicio
    - Prestación económica de asistente personal
- **CEAS:** Módulo de gestión de las Corporaciones Locales para realizar valoraciones de dependencia y el acceso a las prestaciones propias de la Corporación local. Toda la funcionalidad que contenía el sistema de información de los Servicios Sociales cuya competencia es de los Servicios Sociales a nivel estatal y que fundamentalmente se basa en la historial social.
  - o **SAD:** Módulo integrado en la parte de los Centros de Acción Social (CEAS) que se encarga del acceso y provisión de la prestación del servicio de Ayuda a Domicilio
  - o **GPIF:** Módulo integrado en la parte de CEAS que gestiona la prestación Programa de intervención familiar
  - o **IPRI:** Módulo integrado en la parte de CEAS que genera un informe sobre la prestación de Protección a la infancia.
  - o **TeleAsistencia:** Módulo integrado en la parte de los Centros de Acción Social (CEAS) que se encarga del acceso y provisión de la prestación del servicio de TeleAsistencia.
  - o **QUES:** Módulo para poder realizar el Baremo Valoración de Dependencia e Informes Sociales.
- **Ingreso en Residencias:** Atención de las listas de espera y las liquidaciones económicas de estancias tanto de las plazas públicas como concertadas.
- **WEB DEL CIUDADANO** para la atención a la Dependencia: Aplicación Web que permite:
  - o Complimentar la solicitud de Dependencia por el ciudadano generando la solicitud cumplimentada en papel junto con otro documento que indica la documentación que tiene que aportar el ciudadano en función de los apartados cumplimentados en ella.
  - o Poder modificar solicitudes previamente cumplimentadas guardando el histórico de cada una de ellas y pudiendo ser consultadas en cualquier momento.
  - o Volcar los datos cumplimentados por el ciudadano al sistema de

tramitación central de forma directa.

▫ VAMI: Aplicación que gestiona las valoraciones del grado de discapacidad de la persona. Esta aplicación accede a los informes sociales generados a través del aplicativo SAUSS.

▫ DIGITAL PEN o BOLIGRAFO DIGITAL: Con objeto de permitir el cumplimentado remoto de formularios de valoración de personas en situación de dependencia se ha implantado la tecnología móvil del Digital Pen. A través de esta tecnología los datos recogidos e incorporados en formato digital son validados antes de su volcado a los sistemas informáticos de Atención a la Dependencia ya existentes en la Gerencia de Servicios Sociales. La tecnología de la solución consiste en que por medio de un bolígrafo de apariencia normal, con una alta tecnología en su interior, lo que se escribe y/o dibuja, puede ser transmitido a un PC o vía telefonía móvil e Internet, a cualquier servidor web local o remoto que se desee.

Cuando se envía la información, el fichero transmitido contiene todos los trazos realizados por el bolígrafo, con información sobre las coordenadas respecto al papel, la presión realizada para cada trazo y el momento en que fue hecho cada trazo.

Toda esa información se envía a las bases de datos de la Gerencia procesando los datos recibidos e integrando dichos datos con SAUSS.

En definitiva, los datos rellenados por el usuario con un papel y un bolígrafo llegan a los sistemas centrales sin necesidad que otra persona lea el formulario e introduzca los datos en la aplicación.

▫ DOSS: Aplicación Web para la gestión documental de los Servicios Sociales. Se permite firmar electrónicamente.

## Resultados

El principal resultado ha sido situar al ciudadano en el centro de la gestión de la Gerencia de Servicios Sociales.

Esto se refleja a través de las siguientes mejoras:

- Los agentes intervinientes han conseguido:
  - o Gestores: Información más amplia, precisa e instantánea
  - o Técnicos administración: Verificar y tramitar con mayor eficacia
  - o Profesionales de los servicios sociales: Ayudar a organizar la información y a tener soportes para la valoración, la intervención social, para la tramitación y la coordinación de las prestaciones
  - o Ciudadano:
- Consultar y tramitar con más facilidad su expediente
- Ha mejorado la equidad en el tratamiento de los ciudadanos, disminuyendo la variabilidad, mediante la incorporación progresiva de instrumentos de apoyo para la valoración y la planificación individualizada.
- Se ha conseguido una atención globalizada al ciudadano
  - o Proveedores privados de servicios: Mejorar la interrelación e intercomunicación con la Gerencia de Servicios Sociales en los servicios prestados
- Las Administraciones locales y regional han conseguido:
  - o Una mejora en la organización de los servicios
  - o Se ha aumentado la eficiencia reduciendo tiempos de espera, detectando y eliminando cuellos de botella
  - o Se ha reducido el riesgo de errores, incrementando el autocontrol de actividades y tareas
  - o Sistematizar la relación y ayuda a mejorar la comunicación entre los distintos intervinientes en el proceso
  - o Se ha facilitado la comunicación entre las administraciones implicadas

Por lo tanto, se ha creado un registro unificado de usuarios de servicios sociales de Castilla y León y se ha implantado totalmente una herramienta informática para la gestión

integrada de todos los procesos de acceso y provisión a los servicios sociales regionales y locales, respetando los estándares de información estatal de SISAAD.

Algunos datos referentes al tamaño del sistema resultado de la implantación de la aplicación:

- Número de pantallas: 286
- Número de tablas de la BBDD: 426 tablas y 153 sinónimos
- Número de interfaces entre SAUSS y otros aplicativos de la Administración local, regional y estatal: 9

#### Lecciones aprendidas y conclusiones

Las lecciones aprendidas y conclusiones han sido:

- Inicialmente los procedimientos administrativos se comenzaron a definir de la manera tradicional. Posteriormente se vió la necesidad de un gestor de expedientes donde se definió una mesa de trabajo con bandejas de entrada y diferentes roles. Los procedimientos administrativos provocan que la integración por procesos sea un aspecto fundamental. Definirlos de forma correcta y consistente es crucial para desarrollar un sistema robusto. Por ello se hizo especial hincapié en la plataforma tecnológica que diera soporte con garantías. Se seleccionó el producto IBM FileNet P8, tanto como solución tecnológica para la gestión de procesos (BMP) como para la gestión documental (CM).
- Inicialmente se pensó que el Sistema Gestor de Base de Datos podría dar cabida a los miles de documentos, pero el aumento del número de documentos a millones dio lugar a la decisión de contar con gestor documental. La cantidad de documentación que hay que manejar es un aspecto crítico en este sistema. Por ello la plataforma de gestión documental que se tuvo que elegir era también de vital importancia.
- La heterogeneidad de los usuarios que tienen que hacer uso de la aplicación hace que la definición de roles de usuarios sea importante tratarlo con especial cuidado. Sobre todo de cara a la seguridad de acceso a la información. Las funciones de cada rol están claramente definidas, así como a qué módulos de la aplicación pueden acceder y el ámbito geográfico los datos. Se utiliza LDAP y un componente de seguridad propio de la Junta de Castilla y León denominado SEGU.
- Desde el comienzo el ciudadano ha sido considerado el centro en la definición del sistema de información. Pero para construir un sistema coherente ha sido fundamental contar con la aportación de los trabajadores sociales y psicólogos, dada la naturaleza de la información que se maneja.
- La movilidad, como aspecto tecnológico en auge, ha sido uno de los grandes éxitos del proyecto. Se requería ofrecer una ayuda a los trabajadores sociales que tienen que desplazarse a los domicilios de los ciudadanos para realizarles las valoraciones pertinentes. Inicialmente se contempló la posibilidad de que el Tablet PC fuera esta solución ya que cubría estas necesidades. Pero fue finalmente una solución innovadora como es el Bolígrafo Digital, o también conocido como Digital Pen, la decisión final por las ventajas que ofrece para todos los agentes involucrados. Para el trabajador por la comodidad de no tener que desplazarse con más peso que un Bolígrafo, además de no tener que realizar el trabajo dos veces ya que lo que escribe con el bolígrafo digital se puede exportar de una manera sencilla a SAUSS. Para el ciudadano, para no sentir la barrera de un ordenador en las entrevistas con el trabajador social, además del tiempo que se ahorra en cuanto al volcado de datos, que repercute en que la tramitación de sus expediente o historia social sea agilice en plazos. Para la Gerencia de Servicios Sociales porque el coste del bolígrafo digital es la solución más barata en cuanto a movilidad para cubrir esta necesidad.
- Uno de los hitos más importante ha sido la integración de datos de la información de base de los Servicios Sociales de Castilla y León. La migración que se ha realizado implicó el consolidar la información de 256 bases de datos en formato access en una base de datos centralizada, siendo complejo. Inicialmente se trató de abordar la limpieza de datos de manera interna, pero posteriormente se decidió que fuera ejecutada por una empresa experta obteniendo un mejor resultado.

- Se decidió inicialmente que los documentos iban a ser estáticos, pero eso daba mucho trabajo a los servicios informáticos. La complejidad de las reglas de negocio que subyacen de la aplicación de la ley y las diferentes normas que se publican hacen que sea necesario un gestor de reglas de negocio para simplificar el desarrollo y ahorrar en costes. La elección del producto ha sido IBM ILog JRules. Se simplifica la gestión y mantenimiento de las reglas de negocio, así como de otros desarrollos en los que se utiliza de forma indirecta esta solución, como es la generación dinámica de los documentos, que por su complejidad se hace necesario. También su uso se hace crucial en toda la elegibilidad de los Baremos de Valoración de Dependencia e Informes Sociales.
- Para gestionar el cambio se planificaron cursos de formación en la herramienta y se tuvo la colaboración de diferentes profesionales de la administración involucrados.

## Referencias y enlaces

- Digital Pen
  - o La presentación y puesta en marcha del Digital Pen se realizó a través de una presentación pública por parte del Consejero de Familia e Igualdad de la Junta de Castilla y León.
  - [LINK 1] Link de la noticia: [http://www.youtube.com/watch?v=0UNAwHQ7R\\_U](http://www.youtube.com/watch?v=0UNAwHQ7R_U)
  - Se realizaron más presentaciones para que la sociedad conociera la iniciativa del Digital Pen:
  - [LINK 2.1] <http://www.youtube.com/watch?v=PPEIX4B8Pc4>
  - [LINK 2.2] <http://www.youtube.com/watch?v=2wyYBKZGMLU>
- Estudio del Observatorio Estatal para la Dependencia
  - [LINK 3]
  - [http://www.elpais.com/articulo/sociedad/Comunidades/suspenden/aplicacion/Ley/Dependencia/elpepusoc/20091212elpepusoc\\_4/Tes](http://www.elpais.com/articulo/sociedad/Comunidades/suspenden/aplicacion/Ley/Dependencia/elpepusoc/20091212elpepusoc_4/Tes)
- Enlace a la página de la Gerencia de los Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León:
  - [LINK 4]
  - [http://www.jcyl.es/web/jcyl/Familia/es/Plantilla66y33\\_100/1246991411473/\\_/\\_/\\_](http://www.jcyl.es/web/jcyl/Familia/es/Plantilla66y33_100/1246991411473/_/_/_)
- Enlace al aplicativo Web del Ciudadano (entorno de pruebas)
  - [LINK 5]
  - <http://apliprer2.ae.jcyl.es/publicsdep/>
- Enlace al aplicativo SAUSS (entorno de pruebas)
  - [LINK 6]
  - <https://presauss.jcyl.es/sauss/>

## DATOS ESPECÍFICOS

### Características que contribuyen a la confianza en el servicio

Desde el punto de vista de la confianza en el servicio, bajo la perspectiva de tratar que el sistema funcione de la forma prevista siempre que se desee utilizarlo, se pueden destacar las siguientes características:

- Desde el punto de vista de los sistemas y trabajadores sociales:
  - o En tiempo real se sabe si el sistema no está respondiendo y la causa utilizando diferentes herramientas.
  - o Los problemas que se detectan son gestionados con el objetivo de minimizar el tiempo de resolución a través de un centro de atención a usuarios.
  - o Se obtienen informes de los reinicios y tiempos de inactividad que se han producido y se analizan las causas para prevenir riesgos futuros y mitigar los existentes.
  - o Se realizan backups diarios y semanales.
  - o Se obtienen informes del rendimiento (tiempos de respuesta) del sistema de forma semanal.
- Desde el punto de vista del ciudadano:
  - o Servicio de atención telefónica.
  - o Visibilidad del estado del expediente.
  - o Todas las peticiones del ciudadano con el sistema son autenticadas y la comunicación viaja segura

### Características que contribuyen a la seguridad del servicio

Las características que contribuyen a la seguridad del servicio se pueden dividir en tres niveles:

- Seguridad a nivel de usuario:
  - o El tratamiento de los datos de carácter personal que se registran a través de cualquier canal de la Gerencia de Servicios Sociales está sujeto a lo establecido por la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).
- La aplicación realiza un control de acceso y gestiona diferentes perfiles de usuario que, en función de éste, permite acceder a las diferentes funcionalidades sobre las que se tengan permisos.
- Se revisa de forma periódica el personal con acceso a los datos de carácter personal
  - Las contraseñas se almacenan cifradas
  - Se pierde la sesión después de 20 minutos de inactividad
  - Se registran los accesos a los datos de carácter personal de nivel alto
- o DNI electrónico o Certificado digital de la FNMT: El certificado digital, sirve para dar identidad a quien lo porta en ciertos casos, el certificado digital da identidad a una clave pública y se comporta como una persona. La idea es que una tercera entidad intervenga en la administración de las claves públicas y asegure que las claves públicas tengan asociado un usuario claramente identificado. La firma privada de una tercera entidad llamada autoridad certificadora que todos reconocen como tal y que válida la asociación de la clave pública en cuestión con el tipo que dice ser.  
SAUSS está integrado con la plataforma de firma digital de la Junta de Castilla y León (@firma)
- o LDAP Es un protocolo a nivel de aplicación que permite el acceso unificado



a un conjunto de información. Se almacena la información de autenticación (usuario y contraseña) y es utilizado para autenticarse.

o Firma electrónica: La firma electrónica garantiza la integridad de la documentación, almacenando los documentos para su custodia en el depósito de originales electrónicos (DOE) que es el responsable del acceso (introducción/obtención) de los documentos almacenados en Custodia documental y también de aquellos otros documentos que siendo igualmente electrónicos no requieran garantías jurídicas que precisan los custodiados

□ Seguridad a nivel físico:

o SAUSS está alojado en los centros de proceso de datos de la Junta de Castilla y León. El acceso a estos CPDs está restringido solo a personal autorizado mediante tarjetas físicas de empleado.

o A los servidores de producción solo se puede acceder de forma remota desde los PCs de aquellos administradores cuyas direcciones de red están autorizadas por el servidor, además de pedirles autenticación.

o Servidores balanceados: Consiste en utilizar dos o más servidores con configuraciones replicadas capaces de realizar el mismo tipo de trabajo, de modo que un balanceador se ocupa de redirigir el tráfico entrante hacia uno de los servidores disponibles. Esta distribución se hace de una forma "inteligente" dependiendo de una serie de parámetros como la capacidad, la disponibilidad (ante el fallo o el paro por mantenimiento de uno de los servidores), la carga del servidor, el tiempo de respuesta, el rendimiento histórico o el peso que el administrador le quiera dar a cada uno de los servidores. Las ventajas que aporta el balanceo de carga son dos: la escalabilidad y la alta disponibilidad del servicio

o Centros de respaldo, cumplen con la normativa vigente de la LOPD

□ Seguridad a nivel de la transacción:

o Todos los accesos a SAUSS se realizan por medio de comunicaciones encriptadas (HTTPS).

La comunicación de los usuarios finales con la aplicación está forzada para que sea segura, https. Cualquier petición que se haga utilizando protocolo no cifrado http se reescribe y pasa a https. Además, el acceso a la aplicación se controla con usuario y contraseña o bien con certificado digital y solo se permite el acceso a aquellas partes del aplicativo a las que ese usuario tenga acceso.

o Las comunicaciones de los responsables con los servidores para su administración se hace a través de ssh (no Telnet) y por tanto de forma cifrada.

## Aspectos de accesibilidad del servicio

A través de la accesibilidad se facilita el acceso a la información sin limitación alguna por razones de discapacidad.

Para mejorar la accesibilidad se han implementado los siguientes elementos:

□ La Web del Ciudadano, atendiendo a criterios del estándar W3C ((World Wide Web Consortium) en cuanto a presentación accesible del interfaz Web, cumple con las directrices WAI (iniciativa de Accesibilidad Web) con el nivel WAI-AA ,siguiendo las siguientes pautas de accesibilidad:

o Texto alternativo (alt) en la imágenes

o Textos y gráficos comprensibles cuando se ven sin color, mediante el contexto o marcadores

o Se ha utilizado la maquetación con hojas de estilo CSS para el desarrollo de

aplicaciones de entorno Web, asegurando el cumplimiento de los estándares de apariencia de la Junta de Castilla y León

- o Organización del documento de forma que puede leerse sin hoja de estilo
- o La página no contiene ningún elemento que pueda provocar destellos en la pantalla
- o Se ha comprobado que la página es accesible y no necesita la creación de una página alternativa
- o Se ha intentado utilizar un lenguaje claro y simple para el contenido de la página web
- o Los colores de fondo y primer plano en imágenes tiene suficiente contraste para que puedan ser percibidas por personas con deficiencias de percepción de color o en pantallas en blanco y negro
- o Los títulos y subtítulos que dan nombre a la información más relevante son textos modificables en html en vez de imágenes. Sólo el título principal que aparece en la cabecera es una imagen pero ésta dispone de un "Alt" correspondiente.

Además los títulos principales se han establecido mediante encabezados de tipo <H1></H1>

- o La página ha pasado las validaciones X(HTML) y de CSS
  - o La hoja de estilos utiliza unidades relativas en los valores de los marcadores
  - o La página utiliza encabezados de tipo <H1></H1>
  - o Se ha comprobado que todas las listas están marcadas correctamente
  - o No existe parpadeo de contenido en la página
  - o No existe movimiento en el contenido de la página
  - o Las etiquetas "label" están colocadas adecuadamente, asociadas cada una de ellas al control que le corresponde
  - o La página utiliza las tecnologías W3C
  - o Esta identificado el objetivo de cada vínculo
  - o La página dispone de metadatos
  - o En la página existe una zona clara donde se especifica todo el contenido de la misma
  - o Se utilizan mecanismos de navegación coherentes y fijos, éstos se repiten a lo largo de todo el sitio Web siempre con la misma ubicación dentro de cada página lo que ayuda al usuario a familiarizarse inmediatamente con la misma ayudando de una manera rápida a adquirir experiencia de usuario.
  - o Atajos de teclado para acceder a los enlaces principales del sitio Web
- Verificación del cumplimiento de las directrices WAI a través de:
- o Markup Validation Service, servicio del W3C que comprueba que la utilización de los lenguajes como HTML o XHTML se ha realizado de acuerdo a sus recomendaciones
  - o W3C CSS Validation Service, servicio que se utiliza para comprobar las hojas de estilo
  - o Test de Accesibilidad Web (TAW), es un evaluador automático de accesibilidad
  - o HERA, evaluador automático de accesibilidad

#### Aspectos de usabilidad del servicio

Desde el inicio del proyecto la usabilidad ha sido una de las características que siempre se ha tratado de tener presente en el desarrollo del mismo para crear un interfaz de usuario sencillo y manejable.

Se han seguido las recomendaciones de Jakob Nielsen en cuanto a la usabilidad, intentando lograr que el usuario encuentre lo que busca en el menor tiempo posible:

- En la página de entrada se expone claramente la temática de la cual se ocupa
- Se informa al usuario de su ubicación en el sitio web en todo momento, así se crea

una sensación de seguridad que permite al usuario olvidarse de la navegación y centrarse en el contenido, esto se ha logrado incluyendo el logotipo de la Gerencia en todas las páginas y con títulos de páginas claros

- Se ha adaptado al usuario en cuanto al lenguaje y nivel de conocimientos.
- El usuario tiene la sensación que está controlando el sitio por el que navega, por ejemplo permitiendo al usuario volver a pasos anteriores, deshacer acciones, se puede controlar el tamaño de letra.
- La página web tiene una consistencia en cuanto por ejemplo a respetar que los mismos elementos se representan en la misma forma en toda la página, pestañas o etiquetas de los vínculos tienen los mismos nombres que los títulos de las páginas o secciones a las que se dirijan.
- El diseño de la página Web ayuda a prevenir errores, así por ejemplo el motor de búsqueda es inmune a mayúsculas, tildes...se marcan los campos que se consideran obligatorios...
- La página web trata de evitar introducir información irrelevante, intentando evitar el ruido visual generado por el exceso de elementos
- La navegación es reconocida más que recordada haciendo que todas las acciones, opciones y objetos disponibles estén visibles
- El usuario tiene la posibilidad de recibir ayuda cuando la necesita.
- Garantiza un tiempo mínimo de aprendizaje para su utilización, por su consistencia, facilidad y estabilidad
- A la entrada de la aplicación está el concepto de mesa de trabajo, apareciendo las bandejas de entrada donde se describen las tareas encomendadas para ese día. [DOC6] Pantalla de la aplicación - Mesa de trabajo (mesa\_trabajo.pdf)

#### Características de inclusión del servicio

El principal cometido de los servicios sociales es lograr o aumentar el bienestar social a través de un conjunto de servicios y prestaciones para la prevención, atención o cobertura de las necesidades individuales y sociales básicas de las personas.

El nuevo modelo de servicios sociales se configura como auténticos derechos de todos los ciudadanos exigibles ante los poderes y las administraciones públicas.

La propia idiosincrasia de los servicios sociales trata de mejorar la atención de personas que corren el riesgo de exclusión social. Por lo que muchas de las acciones están dirigidas a favorecer y ayudar a estos colectivos.

El objetivo es prevenir anticipándose a la aparición de los problemas sociales, sobre todo en personas de riesgo o más vulnerables y cuando dichos problemas ya existen darles respuesta evitando que se agraven.

Las actuaciones dependerán siempre del tipo de problemática que se haya identificado pero tienen en común que se orientan a:

- Procurar a las personas que lo precisan procesos de cambio para mejorar sus respectivas condiciones de adaptación e integración social.
- Utilizar los recursos individuales y sociales existentes, así como todos los apoyos necesarios, para favorecer tanto la promoción de las personas como sus destrezas y habilidades para afrontar situaciones de dificultad y poder participar normalmente en la sociedad.
- Abordar de un modo integral los posibles desajustes sociales y situaciones de marginación que se produzcan, ya sean de carácter puntual o continuado
- Ofrecer en colaboración con los recursos de otros Sistemas de Protección Social, nuevas oportunidades y alternativas en la trayectoria vital, socio-laboral, educativa, etc. Para mejorar en cada caso la calidad de vida y condiciones de bienestar.

Ante este reto la implantación de SAUSS integrada entre las Corporaciones Locales y la Comunidad Autónoma permite en lo referente a aspectos de inclusión, la gestión de, entre otros los siguientes servicios:

- Centros de encuentro y acogida para toxicómanos
- Centro de día terapéutico para toxicómanos
- Tramitación de reserva de vpo y viviendas adaptadas a personas con discapacidad
- Tramitación programa de realojo
- Centro de día para enfermos mentales
- Derivación servicio de atención y reinserción de jóvenes infractores
- Pisos públicos de reinserción para drogodependientes
- Viviendas públicas/privadas para inmigrantes
- Viviendas públicas/privadas para ex-reclusos
- Centro específico tratamiento ambulatorio alcohólicos

#### Características de participación ciudadana del servicio

La Web del Ciudadano, en su versión actual, facilita un teléfono para poder contactar e informarse de las dudas que tenga el ciudadano.

Existe una plataforma de foros que lo utilizan los profesionales de los servicios sociales de todas las corporaciones locales y la administración regional, para realizar consultas, manifestar opiniones, compartir información...

La Web de la Junta de Castilla y León facilita la participación ciudadana a través del campo 'contactar' en el que se puede enviar la consulta a realizar. Se responde a través de correo electrónico.

#### Datos de utilización del servicio

- En la actualidad están dados de alta en el sistema 1.453 usuarios. Estos usuarios pueden acceder con más de un rol en el sistema. A continuación se indican el número de usuarios-roles registrados agrupados por ámbito geográfico:
  - o A nivel de los Servicios Centrales: 125
  - o A nivel de Gerencias territoriales: 453
  - o A nivel de Corporaciones Locales: 2.900
- Número de documentos: En la actualidad hay más de 2.500.000 de documentos almacenados.

#### Datos del grado de satisfacción del servicio

Debido al poco tiempo desde la puesta en funcionamiento del servicio, aún no se han realizado estudios de satisfacción del mismo, aunque se espera hacerlas en un futuro.

No obstante, según el estudio del Observatorio Estatal para la Dependencia, Castilla y León ha recibido una puntuación de 7,5, teniendo en cuenta que la puntuación media estatal es de 5. Este dato puede dejar entrever que la satisfacción general del servicio puede tener una buena valoración. [LINK 3]

#### Características de multiplataforma del servicio

SAUSS reúne varias características multiplataforma a diferentes niveles:

- Virtualización: Los principales sistemas que dan servicio a SAUSS usan tecnología

de virtualización, lo que garantiza una portabilidad entre diferentes plataformas independientemente del Sistema Operativo base.

- Plataforma de Desarrollo: La plataforma de desarrollo es Java/J2EE, cuya principal característica es la de ser multiplataforma.
- Interoperabilidad: Por medio de estándares de integración (basado en SOA) se ha conseguido una interoperabilidad entre los distintos servicios, que aseguran el aislamiento de plataformas.

#### Características de multicanalidad del servicio

El ciudadano tenía que realizar todos los trámites desplazándose físicamente a los distintos organismos tramitadores. Con el nuevo modelo se pretende que exista un acceso multicanal que permita al ciudadano obtener información a través de diversos canales:

- Vía telefónica, a través de un proveedor externo gestionado por medio de un call center
- Internet: a través de la Web del Ciudadano donde se puede realizar la solicitud para la valoración de la situación de dependencia y/o acceso a las prestaciones correspondientes
- Para los usuarios existe una dirección de correo electrónico que contacta con el centro de atención a los usuarios
- Presencial

Para los usuarios de la Gerencia de Servicios Sociales, existe también un acceso multicanal a través de:

- Intranet
- Internet

Para los usuarios de las Corporaciones Locales, existe también un acceso multicanal a través de:

- Intranet administrativa
- Internet

#### Características de multilingüismo del servicio

Por el perfil de las personas que utilizan este servicio la aplicación está desarrollada solamente en castellano, ya que el ámbito se ciñe a los ciudadanos del territorio de Castilla y León en lo referente a sus competencias de los servicios sociales.

#### Aspectos de reingeniería del servicio

El nuevo modelo ha llevado implícito un rediseño de todo el proceso que se estaba llevando a cabo en la gestión de los servicios sociales. Cabe citar los siguientes aspectos:

- El objetivo fundamental es un cambio en los procesos en el que el nuevo modelo se orienta al servicio al ciudadano
- Se evoluciona de un modelo de colaboración en el que la organización se orientaba a la gestión de prestaciones a un modelo de integración en el que la organización se centra en el ciudadano como receptor de servicios integrados, con la integración al sistema de las Corporaciones Locales y de la Administración de Castilla y León a través de la Gerencia de Servicios Sociales.

- Modificación de la estructura organizacional para mejorar la agilidad y la capacidad de gestión
  - Se pasa de un modelo en el que:
    - El ciudadano ha de presentar diferentes solicitudes y documentos para cada tipo de prestación
    - Cada solicitud requiere de una visita al domicilio para la valoración de su situación por diferentes equipos valoradores
    - Cada solicitud utiliza un baremo diferente para puntuar y establecer el derecho a la prestación
- Al nuevo modelo que cuenta con una única solicitud, una única valoración por un único equipo y que aplicará un único baremo
- La confianza y capacidad de compartir documentación en diferentes procedimientos administrativos que proporciona el procedimiento de la gestión de documentación electrónica: Todos los documentos en papel se escanean, y todos los que genera el sistema en papel se guardan en versión electrónica en el expediente correspondiente.
  - Se ha considerado a la innovación como una parte fundamental en la forma de trabajar. Por ejemplo la implantación como proyecto pionero del Digital Pen. Este aplicativo incorpora una tecnología innovadora que permite una relación más amigable entre las personas y las nuevas tecnologías.

Todo esto se ha conseguido gracias a :

- Gestión por procesos en lugar de gestión vertical
- Modelo de datos compartido identificando unívocamente al ciudadano
- Plataforma de gestión documental y procesos
- Metodología de trabajo única
- Motor de reglas de negocio para determinar la elegibilidad de los trámites administrativos del ciudadano

#### Aspectos de simplificación del servicio

- Respecto a la simplificación del servicio con el nuevo modelo, se pueden destacar los siguientes aspectos:
- Aplicación del Decreto 23/2009 de la Junta de Castilla y León de medidas relativas a la simplificación documental en los procedimientos administrativos, el cual suprime la obligación de aportar determinados documentos cuando se encuentre en poder de la Administración o ésta pueda comprobar por técnicas electrónicas. Por ejemplo se suprime la obligación de aportar fotocopias del DNI, certificado de empadronamiento, certificación acreditativa del cumplimiento de las obligaciones tributarias o la recuperación automática del informe de discapacidad para todo trámite con la Administración de Castilla y León
  - Integración de la Ley 11/2007 que permite a los ciudadanos relacionarse con la Administración Pública por medios electrónicos, aplicado a la solicitud y el estado de la tramitación de Dependencia.
  - La implantación del registro único de usuarios de los diferentes registros de usuarios de los servicios sociales de todas las administraciones de Castilla y León ha facilitado y simplificado la atención global de los ciudadanos puesto que permite a los funcionarios implicados y solo a ellos ver todas sus necesidades y prestaciones en una pantalla (mesa de trabajo).
  - Se pasa de un modelo en el cual los ciudadanos acceden a los servicios sociales por múltiples organismos a permitir el acceso a través de una ventanilla única, los CEAS (Centros de Acción Social de las Corporaciones Locales).
  - La utilización del Digital Pen permite la rápida cumplimentación y mecanización de los informes técnicos lo que ha incrementado considerablemente la agilidad en la tramitación
  - Muchos técnicos pasaban gran parte de su tiempo acudiendo a múltiples reuniones de diferentes comisiones. Con el nuevo modelo pueden hacer el trabajo de revisión y validación de cada expediente desde su ordenador sin necesidad de desplazarse. Para ello

se ha creado la gestión de las comisiones a través del sistema informático.

- El ciudadano podía recibir una o varias prestaciones tramitadas en diferentes expedientes por diferentes organizaciones, con el nuevo modelo se cuenta con un único plan de caso que integra las diferentes prestaciones
- Documentos compartidos: La simplificación documental que supone la utilización en diferentes procedimientos de una misma persona para no volver a solicitarle documentos de los que ya dispone el sistema ni volver a aplicar valoraciones ya realizadas. Para ello se utilizan los sistemas electrónicos para dar confianza y firma a los documentos.
- Las certificaciones ya no se envían por correo ordinario, se envían mediante un sistema de notificaciones electrónicas. El ciudadano puede consultar el estado de su expediente en la página de la Junta de Castilla y León
- Se ha facilitado y simplificado la relación de la Administración con los proveedores privados de servicios sociales. Así, a través del portal del proveedor se obtiene:
  - o Acceso a documentos de gestión
  - o Acceso a pedidos de servicios de la administración correspondiente para nuevos usuarios
  - o Comunicación de altas, bajas y otras incidencias con usuarios
  - o Comunicación de datos de facturación, calidad de servicio, evaluación de las necesidades de los usuarios
  - o Tramitación de modificaciones de datos registrados
- Se ha facilitado el acceso a los servicios del Club de los 60 y termalismo a través de la página Web

#### Aspectos de integración del servicio

Con el rediseño de todo el proceso de la gestión de los servicios sociales se unificó en una única base de datos toda la información referente a los mismos, que estaba disgregada en diferentes bases de datos, al tener toda la información de servicios sociales centralizada en un único almacén de datos, se puede conocer el estado los servicios/prestaciones que ha solicitado una persona tanto en la Gerencia Territorial como en la Corporación Local sin tener que acudir a diferentes aplicativos.

A parte de integrarse los datos, se integraron las aplicaciones sustituyendo SIUSS (Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales gestionado por el ministerio competente en asuntos sociales) por la parte de SAUSS CEAS integrado en SAUSS, de forma que se puedan gestionar todas las prestaciones que se solicitan tanto a Servicios Sociales como a Gerencia Territorial. Para ello se integraron 256 bases de datos en Access dispersas geográficamente sin ninguna comunicación entre sí.

Las reglas de negocio se encuentran centralizadas en un motor de reglas (ILOG), las reglas de negocio son un sistema que se configura para dar servicio a las necesidades a través de la definición de objetos y reglas de negocio, aportan elegibilidad en las transacciones, es muy fácil y sencillo consultarlas, entenderlas, utilizarlas y cambiarlas realizando un despliegue de las mismas independiente del de la aplicación.

#### Características de eficacia del servicio

La medida de la eficacia se lleva a cabo midiendo los resultados alcanzados en función de los objetivos que se han propuesto, bajo esta perspectiva se puede decir:

- En términos generales, se ha logrado cumplir con los objetivos propuestos al inicio del proyecto
- Se ha llevado a cabo la implantación de una aplicación informática única (SAUSS) para el sistema de servicios sociales de Castilla y León en los plazos y con la calidad establecida.
- La implantación de SAUSS ha permitido que los diferentes actores implicados en la

gestión de los servicios sociales (ciudadanos, técnicos, gestores, proveedores privados..) consigan cumplir con sus objetivos individuales

- Algunos datos de la evolución del servicio con el nuevo modelo:
  - o El porcentaje de valoraciones sobre solicitudes se ha incrementado de forma significativa, así en diciembre del 2007 era del 71% y en abril de 2009 ha pasado a ser del 96% (la media nacional es del 89%)
  - o El porcentaje de las resoluciones sobre las solicitudes ha pasado del 17% en diciembre de 2007 al 88% en Abril del 2009 (la media nacional es del 86%)
  - o El porcentaje de personas dependientes a las que corresponde prestación que ya la tienen concedida era en Abril de 2009 el 75%, 15 puntos por encima de la media nacional
  - o El porcentaje de prestaciones pendientes de especificar sobre el total de prestaciones ha pasado del 67 % en abril del 2008 al 25% en abril de 2009, 15 puntos por debajo de la media nacional
  
- Según el estudio del Observatorio Estatal para la Dependencia, Castilla y León esta a la cabeza en cuanto al desarrollo e implantación de la Ley de Dependencia con una puntuación de 7,5 puntos, teniendo en cuenta que la puntuación media nacional es de 5 puntos. Se destaca en este estudio que Castilla y León es la única comunidad que tiene puntuación en cuanto a la información en tiempo real y es junto a Castilla- La Mancha las dos únicas comunidades que puntúan en cuanto a tener un modelo de seguimiento. Ambas variables están relacionadas con la implantación de los sistemas de información.

#### Características de eficiencia (rendimiento, consumo) del servicio

Las características de eficiencia del servicio se pueden dividir en tres grupos :

- Gestión de la tramitación entre distintas Administraciones Públicas
  - o Con la administración electrónica se reducen cargas administrativas rediseñando procesos administrativos para hacerlo más eficientes. [DOC8] Pantalla de la aplicación de tramitación electrónica de la Junta de Castilla y León - Ventanilla del ciudadano (tramitacion\_electronica.pdf)
  - o Se ha incrementado el autocontrol de actividades y tareas disminuyendo el número de errores
  - o El consumo de papel se ha reducido lo que hace que a la vez que se consigue reducir el coste se promueve una economía sostenible, gracias a la gestión documental y técnicas de Administración electrónica
  - o Se realizan estudios del tiempo que se tarda en resolver una incidencia para llevar a cabo acciones de mejora si fuera necesario
- Gestión del trabajo de los funcionarios en las Corporaciones Locales y la Administración regional
  - o Con la implantación del Digital Pen se ha reducido el consumo de tiempo, recursos y posibles errores durante la valoración de la Dependencia y la realización de los Informes sociales
  - o El tiempo empleado para la realización de las tareas que han de ser desarrolladas por los diferentes actores implicados ha disminuido de forma considerable. Por ejemplo, las reuniones a través de la plataforma de equipos mixtos y la Gerencia de Asuntos Sociales. [DOC5] Pantalla de la aplicación del rol equipo mixto (equipo\_mixto.pdf)
  - o La mesa de trabajo incluye bandejas de entrada en la que se muestran las tareas pendientes de realizar, diferenciando aquellas que son de Dependencia de las que son de Corporación Local. Esto reduce el tiempo en la gestión de esas tareas. [DOC6] Pantalla de la aplicación - Mesa de trabajo (mesa\_trabajo.pdf)
- Movilidad:
  - o Al reducir los desplazamientos tanto de los trabajadores como de los ciudadanos en la tramitación de los expedientes se reduce el consumo de gasolina y el tiempo empleado contribuyendo a reducir las emisiones de carbono.



### Aspectos de interoperabilidad del servicio

Con respecto a la interoperabilidad del servicio:

- SAUSS es un modelo común de interoperabilidad que sirve como infraestructura para facilitar la integración entre las Gerencias Territoriales y las Corporaciones Locales facilitando así los intercambios de información, aumentando la eficiencia y eficacia a la hora de conceder prestaciones.
- SAUSS se integra con los datos de la Dirección General de la Policía para verificar los datos de identidad de los ciudadanos, gracias a este sistema se elimina la necesidad de solicitar al ciudadano fotocopia del DNI y por lo tanto se eliminan errores de grabación de datos.
- SAUSS tiene integrados unos servicios web para envío de información al SISAAD (IMSERSO) permitiendo la comunicación recíproca entre las Administraciones de forma que en SISAAD tienen la información de todas las solicitudes, dictámenes y resoluciones de prestaciones generadas en SAUSS.
- SAUSS integró el antiguo SIUSS, de forma periódica se enviaban datos al Ministerio competente en materia de asuntos sociales que se exportaban de forma directa desde el aplicativo, al integrarlo no se ha perdido este volcado de datos y se realiza de igual forma cuando el Ministerio los requiere.
- Se ha creado un servicio Web para que las personas que presentan diferentes solicitudes no tengan que presentar continuamente el Informe de discapacidad, la aplicación lo recupera automáticamente.

### Características de neutralidad tecnológica del servicio

SAUSS ha garantizado la neutralidad tecnológica desde su inicio en varios ámbitos:

- Asegurando que los requerimientos funcionales y de procesos estén aislados de cualquier condicionante tecnológico
- Usando estándares tecnológicos de mercado, ampliamente difundidos y conocidos por el sector de las TIC
- Mediante la integración no acoplada de los distintos sistemas involucrados en los servicios.
- El acceso a los servicios se realiza a través de interfaces Web, cuya principal característica es que es tecnológicamente neutro.
- El acceso a los servicios soporta el uso de los principales navegadores del mercado, sin incluir componentes especiales y con todos los clientes (navegadores, lectores de PDF) sin coste de licencias.
- Gestionando la no concurrencia de los proveedores que ofrecen servicios de desarrollo, administración de los sistemas y aseguramiento de la calidad

### Características de arquitecturas abiertas del servicio

SAUSS tiene definido un modelo de arquitectura abierta, con las siguientes características principales:

- Todos los componentes que se han desarrollado específicamente para SAUSS están basados en código abierto.
- La propiedad intelectual de los nuevos desarrollos es de la Gerencia de los Servicios Sociales y la Junta de Castilla y León

- El desarrollo y la integración de los sistemas está basado en estándares de mercado.
- Los datos en cualquier momento pueden ser exportados a la Corporación Local que así lo requiera, para su posterior tramitación.

#### Características de reutilización del servicio

En cuanto a las características de reutilización:

- Con la implantación de una aplicación informática única los datos comunes pueden ser utilizados por parte de los diferentes agentes (técnicos, gerentes, proveedores...) y administraciones regional y local.
- Intercambio de información con SISAAD
- Los informes de valoración que se generan en SAUSS, pueden ser reutilizados en otros procedimientos administrativos con la ventaja de no tener que volver a valorar al ciudadano evitando un nuevo desplazamiento a la persona que lo realiza.
- El proyecto que ha licitado el Ayuntamiento de Valladolid referente a la gestión de prestaciones sociales propias de ese ayuntamiento va a reutilizar tanto la definición de los procedimientos realizados por la Gerencia de Servicios Sociales como los diferentes datos gestionados en SAUSS relacionados con el ciudadano.

#### Otros aspectos o características del servicio cualitativos o cuantitativos.

Algunos aspectos cualitativos que se pueden destacar referente a los datos enviados a SISAAD:

- Número total de solicitudes de dependencia: 75.789
- Número total de historias sociales que se envían al Ministerio de Trabajo 242.529
- Número total de dictámenes: 71.740
- Número total de resoluciones: 50.125