

37

SOCIALIS.NET, LOS SERVICIOS SOCIALES @BIERTOS AL CIUDADANO

Antonio Sánchez Arnanz

Director de Negocio del sector de AAPP zona Centro
IT DEUSTO

Elena Aróstegui Garcia

Gerente del sector de AAPP zona Centro
IT DEUSTO

1. ANTECEDENTES

La gestión de los Servicios Sociales viene determinada por el efecto continuado de la descentralización y la transferencia de competencias a las CC.AA por parte de las entidades de carácter estatal. En este marco, las Corporaciones Locales y las Mancomunidades de Servicios Sociales adquieren un papel protagonista en la gestión directa de las prestaciones sociales.

Dentro de este esquema de gestión, instrumentado mediante los Convenios suscritos entre el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y las Corporaciones Locales, se configura como elemento primordial la información.

En la actualidad, el tratamiento de la información no puede aislarse de la aplicación de las nuevas tecnologías. La aplicación de las nuevas tecnologías, en general, y las herramientas de gestión, en particular, deben tener como objetivo último facilitar y apoyar el trabajo diario que desarrollan los profesionales de los servicios sociales.

En particular, el área de Bienestar Social experimenta una serie de problemas y necesidades históricas estrechamente relacionadas con el equipamiento informático, el tratamiento de la información y con el establecimiento de canales de comunicación entre las distintas Administraciones Públicas que intervienen en la gestión de los Servicios Sociales.

En concreto, podríamos distinguir:

- Débil formación en Tecnologías de la Información de los profesionales que se encuentran empleados en el área de Bienestar Social.
- Escasa o nula informatización de los procesos y procedimientos implícitos en la gestión.
- Deficiente flujo de información entre las entidades locales, autonómicas y estatales.

Por todo ello, para la Concejalía de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Fuenlabrada (Madrid) se hace necesario facilitar la aplicación de las nuevas tecnologías en el ámbito de actuación de los servicios sociales, ofreciendo una solución que permita la gestión de unos servicios públicos de calidad basados en parámetros de eficacia y eficiencia, logrando una transferencia de información fluida y segura.

La solución implementada por IT Deusto se basa en la plataforma XG propiedad de la compañía que detallaremos más adelante.

2. OBJETIVO DEL PROYECTO

El objetivo general del proyecto es proporcionar una plataforma tecnológica a los Centros de Servicios Sociales que facilite el desarrollo de contenidos, servicios de información, servicios transaccionales y de gestión avanzada de procesos de negocio, permitiendo además ofrecer otros servicios de valor añadido de cara a futuros desarrollos.

En este sentido, se ha elegido presentar una arquitectura que proporcione la infraestructura necesaria para abordar proyectos tales como Portales, Intranet, Extranet y, en general, todo proyecto relacionado con la gestión de procesos de negocio. Todo ello con el fin de proporcionar al ciudadano un servicio de atención integral basado en la gestión eficiente de los procesos administrativos, con el mínimo coste posible.

La plataforma propuesta constituye, por tanto, un producto base óptimo sobre el que construir un Sistema de Información completo que cubra los requerimientos de la estrategia global en CRM (Citizen Relationship Management).

Mediante el diseño, desarrollo e implantación de la solución informática se buscan los objetivos que a continuación se detallan:

- Disponer de una solución tecnológica estándar, común y centralizada que permita mejorar la calidad de la atención que ofrece el área de servicios sociales a los ciudadanos.
- Facilitar la necesaria evolución tecnológica de las organizaciones, proporcionando una solución abierta, modular, escalable y multiplataforma que posibilite la integración de los servicios propuestos y futuros en los sistemas resultantes.
- Mejorar los procesos internos de las organizaciones sociales mediante una herramienta de gestión sencilla e intuitiva que unifique los procedimientos y los criterios organizativos de las entidades.
- Crear una plataforma de comunicación e información entre las distintas administraciones (local, autonómica y estatal) y para con el ciudadano.

3 RECURSOS EMPLEADOS

3.1 Aparatos y Equipos

La infraestructura básica prevista que resultó necesario adquirir, se detalla a continuación:

- Para cada una de las personas que forman parte del equipo del proyecto es necesario un ordenador personal.
- Dos impresoras Láser .
- Dos Servidores Web gestionados mediante balanceo de carga. Este mecanismo permite que se distribuya el flujo de peticiones entre las dos máquinas. En caso de que una falle, todas las peticiones se redirigirán a la que permanece activa.

La instalación de los servidores de aplicaciones se realiza en estas mismas máquinas. Se recomienda, debido al uso para los desarrollos de procedimientos J2EE, Servidor WebSphere, Weblogic o i-Planet.

Se realiza la compra de un array de discos, ya que se espera un uso intensivo de este dispositivo para almacenamiento de archivos auxiliares.

- Un Servidor de Base de Datos. Se propone la utilización de Oracle como Gestor de Base de Datos.
- Licencias del Servidor de Aplicaciones, Servidores Web y Gestor de Base de Datos

Las copias de seguridad del código y los datos del sistema son asumidas por la empresa.

3.2 Materiales

Para desarrollar de manera exitosa el proyecto que nos ocupa consideramos los gastos en los que se incurre relativos al material. Pasamos a detallar el material fungible:

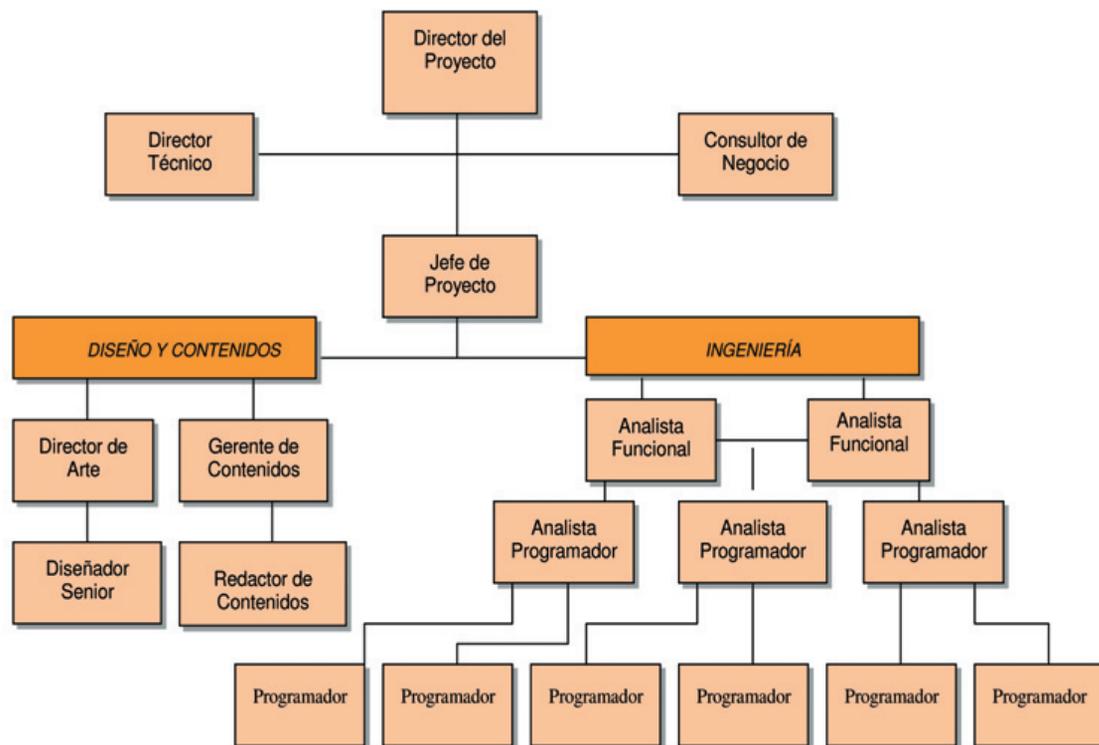
- **Planificación General:** Se adquieren disquetes, cd, cartuchos de tinta para impresoras, en definitiva, material de oficina y papelería que, a su vez, resultan necesarios para la amplitud del proyecto.
- Son también necesarios materiales para la elaboración de documentos de requerimientos y presentaciones de diseño de software llevados a cabo por el equipo de diseño y

contenidos. Junto con este material, adquirimos material didáctico y formativo para el equipo de trabajo.

- **Desarrollo de software:** Cintas para realizar copias de seguridad resultan imprescindibles en la fase de codificación del software, además de mobiliario ignífugo para asegurar las copias. Igualmente, al incorporarse el grueso del equipo de trabajo en esta fase es necesario adquirir mobiliario de oficina, tales como sillas, mesas y cajoneras personales.
- **Despliegue:** Una gran cantidad de material de copistería es generado en esta fase de despliegue para elaborar toda la documentación correspondiente a las versiones generadas del software, así como, manuales de administración y de usuario.

3.3 Personal dedicado directamente al proyecto

El equipo de trabajo implicado directamente en el desarrollo del proyecto asciende a 19 personas. A continuación se presenta un esquema descriptivo del equipo de trabajo:



4 PLATAFORMA TECNOLÓGICA: XG

Entre las características arquitecturales del sistema propuesto para llevar a cabo el proyectos destacan:

- Soporte de aplicaciones en distintos canales. Permite el acceso de las estaciones cliente a los servicios del servidor con diferentes estrategias de presentación y protocolos de comunicaciones: acceso Web (HTML sobre http/s), aplicaciones de Desktop (interfaz rico basado en cliente java/SWT, con protocolos de conexión http/s, RMI, TCP/IP con o sin SSL), acceso por PDA, y teléfonos móviles.

La siguiente figura muestra las combinaciones posibles:



- Flexibilidad de configuración: Todos los parámetros de configuración del sistema se almacenan en ficheros XML. Proporciona herramientas gráficas para el cambio de parámetros de configuración.
- Fácilmente ampliable, gracias a su arquitectura modular basada en la utilización de un bus de servicios.
- Bajos costes de mantenimiento.
- Posibilidades de integración con entornos Host y sistemas basados en servicios web.
- Control de acceso sencillo y potente: La autenticación y el control de acceso o autorización se ajustan totalmente a los requerimientos establecidos por la LOPD.
- Personalización y sencillez de aprendizaje.
- Plataforma tecnológica estándar y común: Utiliza tecnología 100% Java/XML, basándose en los estándares J2EE. **No tiene dependencias respecto a ningún producto de terceros que requiera el pago de licencias.**
- Permite tiempos de desarrollo reducidos en la implantación de nuevas funcionalidades. Incorpora todo el software de infraestructura necesario para abordar cualquier desarrollo (acceso a datos, transacciones, entidades, comunicaciones, bus de servicios...).
- Seguridad: contempla todos los requerimientos necesarios para el cumplimiento de la normativa establecida por la LOPD y sus reglamentos.

4.1.1 Características funcionales

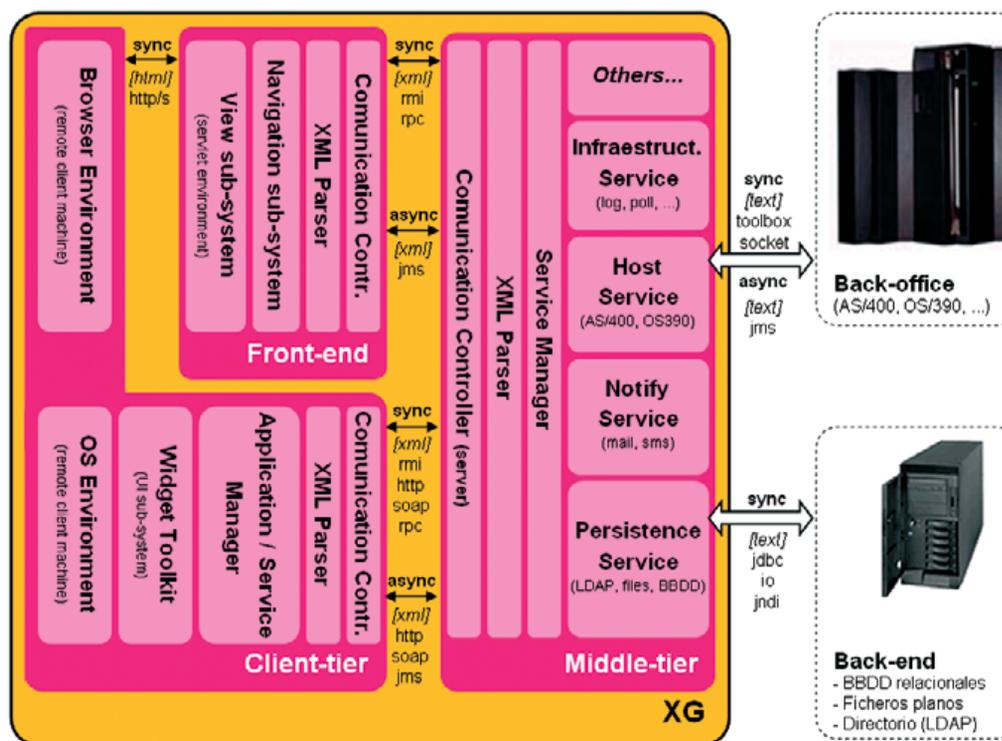
- Identificación común en distintos canales. Un usuario puede abrir cuantas sesiones desee desde diferentes dispositivos.
- Gestión de cuentas de acceso: creación de cuentas por persona, unidades organizativas o compañías, control de bloqueo, caducidad de contraseñas y aviso de caducidad.
- Gestión de grupos de usuarios de acceso, estilo Windows. Herencia de permisos y particularización de permisos para usuarios concretos.
- Control de privilegios asignados a participantes (usuarios, grupos, equipos) sobre los recursos del sistema (flujos, actividades, servicios, documentos y vistas).
- Soporte multiidioma.
- Gestión de contactos: Permite dar de alta y catalogar cualquier persona o empresa que tenga relación con el negocio, estableciendo para cada uno su propio catálogo de datos.
- En su versión de aplicación Desktop, proporciona una consola de administración y gestión completa.
- Motor documental: Permite el almacenamiento de documentos en el servidor asociados a las diferentes actividades de los flujos de trabajo.
- Flujos de trabajo: Incorpora un potente motor de workflow que genera de forma automática las tareas en las agendas de los usuarios. Asigna responsabilidades sobre el flujo de forma flexible.
- Información estadística: Incorpora de forma opcional un paquete para la creación de información estadística capaz de combinar tantas dimensiones como el administrador considere necesario. Basado en tecnología OLAP.
- Histórico de accesos a los datos del sistema.
- Generación y publicación de reportes, con posibilidad de establecer privilegios de acceso a los reportes publicados.

4.1.2 Características técnicas

- Compatible con cualquier servidor de base de datos que pueda accederse mediante JDBC: Informix, Oracle, DB2, Sybase, SQL Server, Access, MySQL, etc.
- Compatible con cualquier servidor de aplicaciones J2EE: BEA Weblogic, IBM Websphere, JBoss, OC4J, etc. Puede incluso ejecutarse sobre una infraestructura que tenga exclusivamente un motor de servlets, como Tomcat.
- Compatible con cualquier sistema operativo para el que esté disponible una máquina virtual de java version 1.4.x: Windows, Linux, Unix, IBM (OS/400, OS/390)...
- Posibilidad de escoger entre un procesamiento centralizado o distribuido.
- Interfaz de Alta Producción (aplicación Desktop) desarrollado con tecnología SWT, que permite la utilización desde Java de recursos nativos del sistema operativo y optimiza el rendimiento.
- Instalación y actualización de software automática en aplicaciones de Desktop. Utiliza la tecnología JWS (Java Web Start) para la actualización automática y transparente del software en las estaciones de trabajo, sin la intervención de personal de Sistemas.

- Incorpora un potente repositorio XML para el almacenamiento de cualquier información representada en este formato, con posibilidad de lectura y actualización.
- Búsqueda y selección automática de protocolo de comunicaciones. Permite a los operadores de intranet trabajar fuera de la red utilizando una conexión http/s a través de cualquier canal físico (por ejemplo, GPRS).
- Utilización de un bus de servicios basado en JMX, que permite el control y monitorización de los Módulos de Servicios mediante el uso de herramientas comerciales basadas en protocolos de control de red estándares, como SNMP.
- Cifrado de contraseñas mediante algoritmo MD5.

La siguiente figura muestra la arquitectura de componentes de la Plataforma:



4.1.3 Servicios o Aplicaciones

Los servicios que se desarrollan son:

- **Módulo básico:** Control del Sistema
- **Gestión de Expedientes:** Historia social y caso
- **Registro de Actividades:** Control y seguimiento de las Actividades de Atención directa al ciudadano.
- **Módulo de Cita Previa y Agenda:** Asignación de citas de manera automática y agendas profesionales
- **Módulo de Gestión de Profesionales:** Control de vacaciones, ausencias, etc
- **Módulo Presupuestario:** Control presupuestario de prestaciones

- Diseñador de consultas e informes: Explotación total de la información del sistema
- Archivador: Gestión Documental del sistema

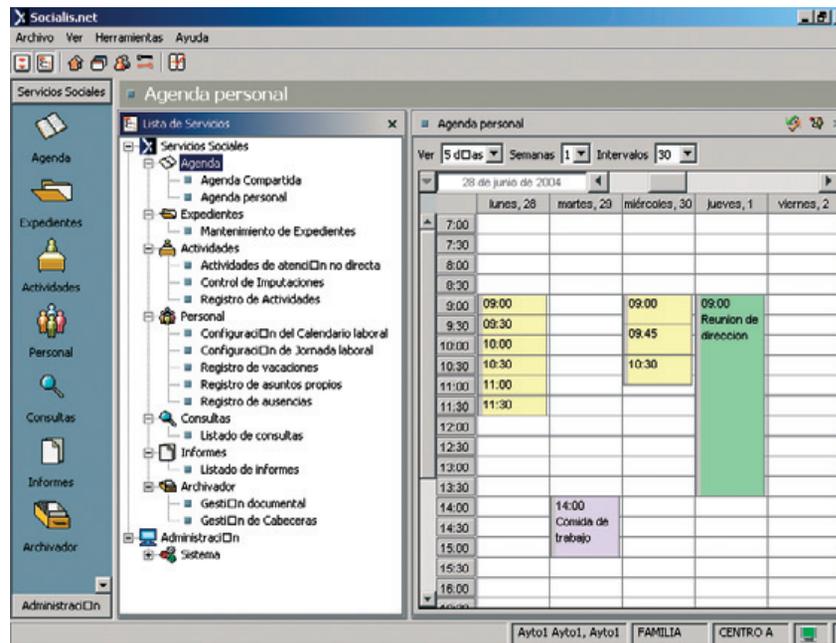
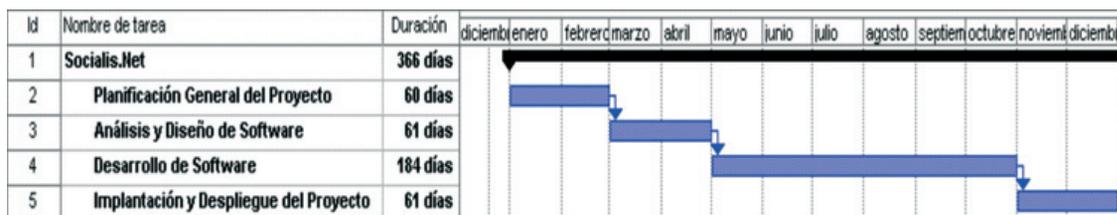


Imagen del interfaz de la Solución

5. CRONOGRAMA PREVISTO



El plazo de ejecución del presente proyecto es de 366 días (12 meses)

6. RESULTADOS

La incorporación de las nuevas tecnologías permiten, sin duda, la mejora de los procesos internos de las organizaciones sociales, lo que redundará en un aumento de la calidad de la atención que se ofrece a los ciudadanos.

En particular, la implantación de la solución propuesta por IT Deusto en la Concejalía de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Fuenlabrada supone:

- Gestión automatizada de los 4 Centros de Servicios Sociales que dan cobertura al municipio de Fuenlabrada en Madrid, facilitando las tareas y la gestión diaria de 80 profesionales de Servicios Sociales.
- Dar servicio a una población de 187.963 habitantes, atendiendo fundamentalmente a sectores específicos: Familia, Infancia y Juventud, Personas mayores, Mujer, Discapacitados, Reclusos y ex-reclusos Toxicómanos, Minorías étnicas, Transeúntes y marginados sin hogar Inmigrantes refugiados y apátridas, y otros colectivos en situación de necesidad.
- Atender anualmente a un número de usuarios de Servicios Sociales superior a 8.000.
- Reducir la lista de espera en la atención al ciudadano pasando de un mes de espera a menos de una semana, gracias a la agilización de citas y al control adecuado y reubicación de citas cuando el ciudadano no se presenta.
- Disponer de una solución tecnológica estándar, común y centralizada que permita mejorar la calidad de la atención que ofrece el área de servicios sociales a los ciudadanos, al conocer de manera exhaustiva la problemática de cada usuario.
- Disponer de información en tiempo real de los recursos disponibles para cada caso, de forma que las demandas de los ciudadanos se cubran de manera ágil y eficiente.
- Establecer una base de conocimiento amplia y fiable de los ciudadanos que demandan servicios a los Centros, de manera que permita conocer los recursos disponibles y aplicados en el área de Bienestar Social con el objetivo de optimizar éstos, mejorando la planificación social y apoyando la toma de decisiones.
- Posibilidad de utilizar mecanismos de firma digital tanto para uso interno como para la comunicación con los ciudadanos.
- Crear una plataforma de comunicación e información entre las distintas administraciones (local, autonómica y estatal) que facilite la teletramitación. Esto supone una disminución del número de documentos en papel y una mayor agilidad en los procesos.
- Portal de Servicios Sociales donde se ofrecerá información a los ciudadanos sobre los recursos a su alcance, el estado de sus solicitudes, etc.

7. CONCLUSIONES

Las nuevas tecnologías deben favorecer un intercambio fluido y seguro de la información entre las distintas Administraciones que conforman el Sistema Público de Servicios Sociales

A su vez, la implantación de herramientas de gestión en las organización de carácter público, que reduzcan y agilicen los procedimientos administrativos y reduzcan sus costes al mínimo, no deben olvidar, en ningún caso, el referente principal que debe guiar sus actuaciones: el ciudadano.

Por ello, aunar ambos criterios bajo una plataforma común XG beneficia no sólo a los ciudadanos y usuarios de los Servicios Sociales si no a todas las Administraciones que conforman los Servicios Públicos.

Para el **ciudadano**, la implantación de la solución facilita su identificación, asegura la calidad de la información y asistencia que recibe y agiliza los trámites que lleva a cabo con la Administración.

Para las **organizaciones de carácter público** la información real y actualizada proporcionada por la plataforma XG, redundará en una mayor calidad del servicio que presta, minimiza los costes, mejora los procesos de toma de decisiones, de evaluación y de previsión futura asegurando una atención ciudadana eficaz, justa y equitativa.

8. REFERENCIAS

Ayuntamiento de Fuenlabrada
Concejalía de Servicios Sociales
Avenida de la Hispanidad, 1
Tlf.: 91.492.28.00
Fuenlabrada 28945
Madrid

