

IDENTIFICACIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

Nombre: Gestor documental y Digitalización en Servicios Sociales.

Responsable: Servicios Sociales. Patronato Bienestar social

Colaboradores (internos y externos): Responsable: Raquel Fernández de Heredia Anaya (Coordinadora de Servicios sociales) Colaboradores internos: Innovación, Organización, Informática. Colaboradores externos: Dimatica (Gestor Documental Onbase), Canon.

Fecha de inicio: Noviembre 2015

Conceptos Fundamentales de la Excelencia: Añade valor al ciudadano ya que permite gestionar con más agilidad solicitudes de ayudas económicas.

La digitalización de documentación fomenta un futuro sostenible evitando la impresión de documentación.

Permite mantener resultados en el tiempo y el acceso al expediente digital a varios profesionales de Servicios Sociales a la vez.

ENFOQUE: En Servicios Sociales se valoran y tramitan más de 5000 ayudas económicas al año lo que implica requerir a los solicitantes de dichas ayudas documentación personal y/o familiar sobre identidad, vínculos familiares, situación económico-laboral, de vivienda, de salud,...

Este expediente físico es utilizado por diferentes técnicos en distintas fases del proceso de trabajo: gestión recursos, intervención individual y/o familiar.

Antecedentes: Se inicia el proyecto analizando qué compone un expediente físico de Servicios Sociales: solicitud, documentación acreditativa, autorizaciones, notificaciones y se estudia y analiza la aplicación S.I.U.S.S. (Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales) que recoge información sobre la intervención de los profesionales de Servicios Sociales ante la demanda de los ciudadanos.

Se identificaron los distintos documentos que se pueden encontrar en el expediente físico:

DNI/NIE/Pasaporte, Libro de familia, Sentencia de separación, Guardas y custodias, Informes médicos, Contrato de alquiler, Nóminas, Vida laboral, Declaración de la renta,... Solicitud de ayuda económica, solicitud Renta Mínima, Plan de Intervención,...

Se analiza la estructura del SIUSS para aplicarla/adaptarla al Gestor documental de cara a organizar la documentación una vez digitalizada: datos identificativos, datos de vivienda, plan de intervención, intervenciones (nº de intervención), otros.

Objeto: Generar un expediente electrónico con documentación digitalizada a través de la copia auténtica de los documentos presentados por los ciudadanos.

Objetivo/s: Digitalizar el expediente de SS.SS. (solicitud, documentación acreditativa, autorizaciones ciudadanas, notificaciones,...)

Reducir el consumo de papel

Reducir el espacio destinado al archivo físico de los expedientes.

DESPLIEGUE

Para la puesta en marcha del proyecto además de la aplicación del Gestor documental-Onbase deben habilitarse las fotocopadoras del PBS para generar copia auténtica de la documentación presentada por los ciudadanos.

En esta fase, teniendo en cuenta que se quería avanzar en el cumplimiento del Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI), se hicieron unos trabajos de adecuación para cumplir con los metadatos mínimos que exige el Esquema. El más significativo fue el encaje del metadato “tipo documental” con los tipos documentales observados y los que requiere la norma.

En el primer semestre de 2016 comenzamos a escanear/digitalizar documentos para crear el expediente digital en SS.SS. Estableciendo una guía o manual para el escaneo de documentos en las fotocopadoras y la indexación en el Gestor documental de documentos escaneados por parte de los profesionales.

Durante este primer periodo el volumen de incidencias fue importante: proceso meticuloso y lento de identificación de documentos para copia auténtica (índice en fotocopadora); fotocopadora (Servicios Sociales Norte) que no permitía identificar al usuario que hacía la copia auténtica; largo periodo de tiempo desde que se escaneaba un documento hasta que figuraba en la cola de indexación del gestor; documentos que deben imprimirse para recabar la firma del usuario y luego escanearse; demora en la digitalización de algunos documentos,...

Destacamos que con el proceso de escaneo e indexación se genera una copia auténtica del documento que permite la supresión del original para poder trabajar “en digital” desprendiéndonos de la copia en papel de forma permanente. Otra mejora que nos parece importante señalar es la de reducción de tiempo de gestión ya que el profesional no debe buscar y acceder al documento papel porque este está accesible desde una aplicación informática en su equipo de trabajo.

La aplicación permite acceder al expediente digitalizado a varios profesionales (personal administrativo, técnicos, responsables,...), en paralelo para la consulta de documentación.

También nos permite que no circule documentación en papel entre las sedes de SS.SS. ya que se puede subir directamente al Gestor documental estando accesible para los profesionales que tengan autorizada la consulta.

En estos primeros momentos al Gestor documental subían documentos la Unidad Administrativa y los Trabajadores Sociales de SS.SS. procedentes tanto de la solicitud de ayudas económicas (solicitud, documentos personales/privados: Libro de familia, Nóminas, Sentencias de separación,...) como de la consulta de la Plataforma de Intermediación de datos a la que el ciudadano nos ha autorizado consultar para la tramitación de las ayudas solicitadas. Así como el proyecto de intervención social que establece los acuerdos tomados con el ciudadano en el proceso de intervención social.

En febrero de 2017 se incorpora al proceso de escaneo, en la fotocopadora, a los conserjes del Patronato de Bienestar social.

Durante 2018 y 2019 contamos con 4 profesionales (2 cada año), grabadoras de datos, contratadas para el expurgo de expedientes físicos digitalizando la documentación que acreditaba la autorización de los ciudadanos para la apertura de expedientes y/o tramitación de prestaciones.

EVALUACIÓN

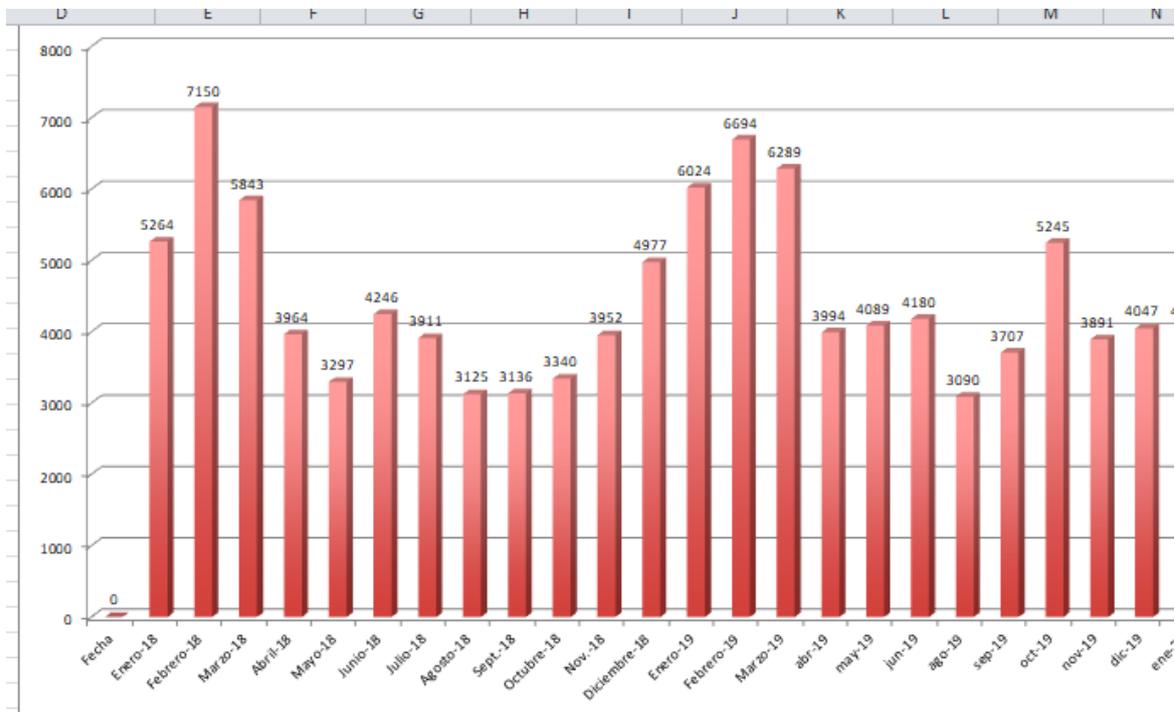
El número de documentos digitalizados hasta el momento asciende a más de 184.313 documentos.

Es difícil cuantificar cuántos documentos han dejado de aportar los ciudadanos, pero si tenemos en cuenta que se gestionan una media de 5000 ayudas anuales, significa que todos aquellos ciudadanos que han solicitado más de una ayuda a este servicio, no tienen que

aportar: fotocopias DNI, libros de familia, contratos de alquiler, guardas y custodias (en caso de separaciones). Si hacemos una estimación mínima, podríamos estar hablando que los ciudadanos han dejado de presentar más de 3000 documentos a este servicio, documentos que tendríamos que haber generado espacio para su custodia.

RESULTADOS

Fecha	Número de documentos total	Número de documentos mensual
Enero-18	84323	5264
Febrero-18	91473	7150
Marzo-18	97316	5843
Abril-18	101280	3964
Mayo-18	104577	3297
Junio-18	108729	4246
Julio-18	112612	3911
Agosto-18	115684	3125
Sept.-18	118769	3136
Octubre-18	122098	3340
Nov.-18	126030	3952
Diciembre-18	130993	4977
Enero-19	137014	6024
Febrero-19	143665	6694
Marzo-19	149900	6289
abr-19	156189	3994
may-19	160183	4089
jun-19	164272	4180
ago-19	168380	3090
sep-19	171470	3707
oct-19	175177	5245
nov-19	180422	3891
dic-19	184313	4047



PERSONA DE CONTACTO

Nombre: Raquel Fernández de Heredia Anaya

Puesto: Coordinadora de Servicios Sociales.

Dirección: Calle Libertad 6 2ª planta

Teléfono: 916637001

Fecha de edición: 03/3/2020