

Caso de éxito | Servicios sociales

Ayuntamiento de Alcobendas

Alcobendas es un municipio situado en la Comunidad de Madrid (España). En 2015 contaba con una población de 113.055 habitantes. Su ayuntamiento brinda un abanico muy amplio de servicios al ciudadano, entre ellos los relacionados con asuntos sociales. Los Servicios Sociales del Ayuntamiento ofrecen información, valoran, orientan y tramitan prestaciones y recursos sociales como prestaciones económicas (renta mínima inserción...), gestionan recursos para personas en situación de dependencia (tele-asistencia, ayuda a domicilio, descanso familiar de cuidadores...), facilitan recursos para personas mayores (centros de día, programa de vacaciones, ayudas y subvenciones...), recursos para la infancia y familia (intervención socioeducativa, mediación familiar...) así como recursos de inclusión social para infancia, familia, inmigrantes, personas sin hogar (recursos socio laborales, económicos, sociales, educativos, asesoramiento legal...).

Todos estos trámites han generado a lo largo de los años cerca de 20.000 expedientes físicos con una peculiaridad: se gestionaban de manera manual sin ninguna herramienta ECM.

En el proceso de solicitud de ayudas por parte del ciudadano intervienen varios agentes, el ciudadano solicita una ayuda o servicio en el departamento, los técnicos consultan el expediente (antes, de manera manual) y van generando de manera progresiva los informes en cada caso, posteriormente llevan a cabo el proceso de resolución, comunican dicha solución al departamento económico-financiero y éste finalmente asigna la ayuda al ciudadano interesado.

Los desafíos

- Las limitaciones en los espacios físicos para almacenar los expedientes.
- Varios agentes tienen que intervenir simultáneamente en la documentación.
- La naturaleza de los datos obtenidos con un alto nivel de seguridad según la LOPD.
- La duplicidad de la documentación entregada por el ciudadano.
- La dificultad para encontrar ágilmente los expedientes físicos.



CLIENTE


Ayuntamiento de Alcobendas

DEPARTAMENTO

Servicios sociales

EXPEDIENTES FÍSICOS

20.000



“Es magnífico poder acceder a la documentación actualizada de los ciudadanos en el momento, pudiendo saber exactamente cuál es la situación documentada de las familias.”

- Raquel Fdez. de Heredia Anaya. Coordinadora de Servicios Sociales

En el departamento de Asuntos Sociales del Ayuntamiento de Alcobendas los expedientes se encuentran ubicados en dos centros físicos diferentes, este hecho complica el acceso a la documentación física por parte de los distintos profesionales que están interviniendo en cada caso.

Además, por la naturaleza del servicio, un expediente puede estar siendo utilizado por diferentes profesionales en el mismo momento, lo que supone otra dificultad añadida para llevar a cabo una búsqueda ágil y óptima de la documentación.

Otro de los problemas que el Ayuntamiento nos planteó es que tienen importantes limitaciones y dificultades de espacio, no pudiendo ampliar las zonas destinadas al archivo.

El tercer desafío a resolver y no menos importante, es la duplicidad o carencia de la documentación necesaria para llevar a cabo la gestión de cada caso. Es decir, los ciudadanos entregaban la documentación necesaria para la tramitación de una ayuda, por ejemplo, el D.N.I, esto se repetía en todas las ocasiones y cada vez que acudían a solicitar alguna ayuda, lo que significaba que en muchos casos se duplicaba la documentación del mismo expediente. O por el contrario, los profesionales detectaban falta de documentación. Esto, generaba por un lado, un gran volumen de documentos físicos y por otro, ralentización del servicio en el caso de tener que volver a solicitarla. Se encontraban, por tanto, con el desconocimiento de la documentación que existía en cada expediente, así como la vigencia de la misma.

Otro problema que destacaban en el Ayuntamiento de Alcobendas era el traslado de documentación. Éste era complejo, ya que suponía un retraso en la gestión de la ayuda solicitada. El traslado de este tipo de documentación es de nivel alto según la LOPD, por lo que debía ser trasladada en unas condiciones especiales: maletín cerrado con clave, etc.

El proceso

Existía por tanto un objetivo claro que era mejorar este proceso y hacer que la información fuera accesible a todos los agentes involucrados.

El ayuntamiento de Alcobendas reconoció la importancia de agilizar los flujos de trabajo en la gestión, actualización, búsqueda y consulta de los expedientes que hasta ahora se hacía de manera manual. Por esta razón eligió OnBase, la solución para administración de contenido de Hyland Software, para desarrollar las mejoras en la eficiencia operacional.

En seguida se han dado cuenta del impacto ya que se han tenido que destinar auxiliares administrativos para realizar exclusivamente, la tarea de subir documentación al gestor documental.

Es cierto que se ha iniciado este proceso dentro de un marco de gestión de ayudas de económicas, incluyéndose al mismo: acceso a la plataforma de intermediación de datos con otras administraciones públicas, incorporación de toda la documentación actualizada al Gestor Documental.

Javier Peña Martínez, Analista de Innovación tecnológica del Ayuntamiento, resalta tres puntos por lo que anima a otras administraciones a implementar OnBase en sus procesos: *“No hay que tener miedo al cambio, ya que la integración es fácil y sencilla, es aconsejable hacer una buena preparación previa del procedimiento hasta llegar a la nueva operativa, así como un análisis del tipo de documentos que se tratan, una formación con casos y usos reales y prácticos también es muy útil”*

La solución

Se decidieron por OnBase porque sabían que era un sistema de gestión documental fácil de implementar y de gestionar por los usuarios. La implementación de OnBase en el departamento de asuntos sociales se ha llevado a cabo en un plazo de tres meses entre instalación y ajustes.

“La solución OnBase ha permitido al Ayuntamiento una adopción gradual del servicio, permitiéndonos un acompañamiento desde un modelo inicial de madurez a uno más avanzado tanto en el ámbito de gestión de los Servicios Sociales como en la adopción de servicios en cloud y de gestión documental. OnBase favorece la evolución conjunta de las áreas usuarias y técnicas.”

- Sergio Caballero, Director General de informática

OnBase está integrado en un sistema de copias auténticas de Canon y una BBDD de la seguridad social de la Comunidad de Madrid.

En cuanto a uno de los temas que más les preocupaba, la seguridad de los datos, recordemos que se tratan de expedientes que contienen información de máximo nivel en lo que a LOPD (datos socioeconómicos), señalan desde el departamento que ha mejorado mucho el cumplimiento de dicha ley, los archivos van actualmente autenticados y encriptados.

Al principio de la implementación el personal ha tenido que adaptarse a nuevos procesos de trabajo (digitalizar todos los expedientes), pero están dispuestos a esa carga extra de trabajo ya que es mayor la necesidad de mejorar el proceso y el potencial que tiene.

Los beneficios

El proceso que más se ha beneficiado tras la implementación de OnBase ha sido el de Gestión y tramitación de ayudas de emergencia social municipal.

Como resultado el departamento de asuntos sociales del Ayuntamiento de Alcobendas resalta los siguientes beneficios:

- Acceso de cualquier técnico a la documentación física actualizada del expediente.
- Acceso rápido y eficaz a la documentación.
- Simplificación de los trámites: los ciudadanos, una vez han aportado la documentación, sólo tienen que presentar documentación económica.
- Reducción progresiva de documentación para archivar físicamente.
- Se elimina la tarea de traslado de documentación. El traslado de documentación era complejo ya que suponía un retraso en la gestión de la ayuda de más de 1 semana.

Hemos querido resaltar un beneficio en cuanto al ahorro, tanto de material como de tiempo.

Si bien la documentación física la generaba el ciudadano y no se puede analizar el impacto de ahorro de papel en este caso, sí han notado un ahorro interno por dos vías, en la compra de archivadores y de mobiliario para el archivo de los mismos.

Así mismo, el ahorro de tiempo es significativo con OnBase, una solución flexible y fácil de configurar, con ella han reducido el tiempo en la consulta de los expedientes.

Por otro lado a los ciudadanos a medio plazo les supondrá una mejora importante al no tener que presentar documentación repetidamente, motivo de queja en muchas ocasiones, mejorará sin duda la satisfacción en el servicio.

Raquel Fernández, coordinadora de servicios sociales nos señala uno de los beneficios destacados, *“Se ha eliminado el traslado de documentación, gracias a la incorporación de la firma digital en los documentos y que éstos se archivan en el gesto. Ha supuesto la eliminación de traslado de documentación para la firma de la coordinadora. Ahora se firma y se sube al gestor documental directamente. El traslado de documentación era complejo ya que suponía un retraso en la gestión de la ayuda de más de 1 semana de los ciudadanos. Si además había cualquier incidencia suponía otro retraso de al menos otra semana. Total, dos semanas de ahorro de tiempo en la gestión”.*

OnBase.com »