

**Proyecto de Digitalización de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza.**

Área de Políticas Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza.

Presentación de proyecto para premios SocInfo.

Autor: José Francisco Aranda Pardo, Jefe sección de Sistemas de Información, Área de políticas Sociales, Ayuntamiento de Zaragoza.

Fecha: 15/01/2024

**1. Descripción del Proyecto.**

Digitalización completa de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza, que incluye:

- Servicios Sociales Comunitarios.
  - Centros Municipales de Servicios Sociales (15 centros).
  - Centros de Convivencia (32 centros).
- Servicios Sociales Especializados.
  - Casa de las culturas.
  - Albergue Municipal.
  - Centro Municipal de Atención y Prevención de las Adicciones.
  - Centro Municipal de Salud joven.
  - Escuela de Jardinería
- Servicio de Igualdad.

1.1 Expediente Social Único: integrar en un mismo aplicativo, base de datos, la gestión de todas las prestaciones de Servicios Sociales disponibles para los usuarios, disponiendo de un único expediente por usuario y/o unidad de convivencia, de forma que dado un usuario se pueda obtener todas las prestaciones solicitadas en cualquier centro bien sea de comunitarios, especializados o igualdad.

1.2 Modelado de los procesos de solicitud/gestión de las prestaciones para automatizarlos lo máximo posible con objeto de lograr mayor eficacia y eficiencia en el trabajo diario.

1.3 Automatización de los procesos de intercambio de datos con empresas externas prestadoras de servicios (Servicio Ayuda a Domicilio, Teleasistencia y comida a domicilio): Anteriormente se hacía el envío de altas/bajas/inicios, etc a través de email y/o hojas de cálculo. Actualmente se ha desarrollado un sistema de integración y la información se envía y recibe automáticamente sin procesos manuales. (Documento adjunto Integraciones.pdf)

1.4 Digitalización de documentación recibida, cero papel: Toda la documentación recibida será escaneada por funcionarios habilitados y adjuntada con los metadatos oportunos según ENI al gestor documental, asociada al expediente del usuario y a la prestación oportuna si se requiere. Pudiendo ser accedida por todo aquel profesional que lo requiera con la autorización necesaria.

1.5 Comunicaciones electrónicas. Actualmente ya se están enviando las concesiones y denegaciones de las ayudas de urgencia de alimentación por Whastapp (siendo Servicios Sociales del Ayto. De Zaragoza la primera entidad pública en disponer de una cuenta oficial de whatsapp), se va a extender a todas las prestaciones y comunicaciones, así como por correo electrónico.

1.6 Solicitud vía web de prestaciones y simulador de concesiones y copagos: en desarrollo un portal web donde los usuarios puedan solicitar prestaciones, presentar documentación y a través de un simulador determinar la concesión/denegación y el copago oportuno si procede.

1.7 Gestión de agendas de profesionales centralizada: para descargar a los centros de la gestión de

las citas se ha desarrollado una agenda gestionada de forma centralizada donde los usuarios pueden llamar para solicitar/consultar/modificar sus citas en los Centros Municipales de Servicios Sociales.

1.8 Disponer de un sistema de petición/cancelación de citas por parte de los usuarios vía internet.

1.9 Disponer de un módulo de gestión de actividades y cursos accesible vía internet a los usuarios.

1.10 Automatización de la gestión de facturación de las empresas prestadoras así como la emisión de los recibos de copagos a los usuarios que proceda.

## **2. Repercusión para el ciudadano y las Administración:**

### Ciudadano:

- Comunicación inmediata de los estados de las solicitudes de prestaciones por medios electrónicos.
- Posibilidad de solicitud de prestaciones vía OnLine.
- Poder solicitar/cancelar citas vía OnLine.
- Acceso vía Internet a los cursos y actividades.

### Administración:

- Aumento de eficacia y eficiencia en la gestión de las prestaciones disminuyendo los tiempos requeridos, así como evitar posibles errores manuales gracias a la automatización.
- Disminución drástica de gastos de comunicación al evitar el correo ordinario.
- Gracias al expediente social único las profesionales disponen de toda la información necesaria para el diagnóstico y prescripción de las prestaciones más adecuadas a cada usuario.
- Al estar toda la información digitalizada el acceso a los documentos es independiente de la ubicación geográfica evitando tener que enviar expedientes papel en caso de cambios de domicilio.
- Gracias a la integración con sistemas externos se evitan trabajos manuales de envío, recepción e introducción manual de información en el sistema, evitando además errores.
- Facilidad de control de la facturación al mismo tiempo que disminución de errores por procesos manuales.

### **3. Equipo de desarrollo y proveedores.**

En el área de políticas sociales:

- Proyecto es dirigido por el jefe de la sección de sistema de información
- Ayudado por un auxiliar informático.

Servicio de Redes y Sistemas:

- Como soporte de infraestructura y comunicaciones.

Implementación:

La implementación de la aplicación se ha contratado con la empresa Global Rosetta SLU:

- Jefe de proyecto.
- Analista programador.
- Dos programadores.

### **4. Valoración económica:**

El desarrollo se sacó a licitación pública y fue adjudicado por 429.504,5 euros iva incluido.  
(<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/contratacion-publica/6031>).

### **5. Plazos de cumplimiento.**

5.1 Integración con las empresas externas: finalizado.

5.2 Gestión centralizada de agendas y citas: finalizado.

5.3 Automatización procesos facturación: finalizado.

5.4 Funcionalidades Servicios Sociales comunitarios: en desarrollo, fecha finalización diciembre 2024.

5.5 Funcionalidades Servicios Sociales especializados: fecha finalización junio 2025.

5.6 Web externa para acceso de usuarios: septiembre 2025.