



cividas SOCIAL

Gestión de **Servicios Sociales**

cividas SOCIAL permite a la Administración gestionar de una forma más eficaz la prestación de servicios de bienestar social, facilitando el trabajo de sus empleados y mejorando la calidad de vida de sus ciudadanos.

Contén los costes de gestión

Atiende mejor a los beneficiarios

Facilita el trabajo de seguimiento

Optimiza los recursos disponibles

- Basado en la plataforma de Administración cividas e-GOV
- Solicitud de ayuda online
- Convocatorias y asignación de fondos
- Integración con otras Administraciones

Los departamentos de bienestar social atienden a un creciente número de ciudadanos, debido a los efectos de la crisis económica y el envejecimiento de la población; esto provoca la acumulación de un gran número de expedientes, y el riesgo de no poder ocuparse de todos estos casos con la antelación necesaria.

Esta solución basada en la plataforma de Administración Electrónica **cividas e-GOV** permite gestionar ese gran volumen de expedientes por procesos, repartiendo automáticamente el trabajo entre las diferentes Unidades de Trabajo Social, que son los que atienden al ciudadano en primer lugar. Se facilita y hace más eficiente el trabajo de estos empleados públicos a la hora de valorar cada caso (información centralizada y actualizada sobre las personas que atienden, formularios de tramitación interna, gestión de agenda, etc.). Por su parte, los responsables de los servicios sociales disponen de informes sobre la utilización de los recursos y las necesidades de los ciudadanos, que les permiten optimizar los servicios prestados



Una historia real

Javier, un hombre de 75 años, vive en su domicilio junto a su esposa, hija y un nieto de 7 años; con el único sustento de su pensión. La situación de esta familia era crítica, ya que a la escasez de ingresos había que añadir la demencia senil de la esposa de Javier, y la enfermedad psicológica que sufría su hija, una madre soltera de mediana edad y en situación de desempleo. Toda esta serie de nefastas circunstancias no sólo estaban afectando al presente de esta familia, sino también al futuro de un niño desatendido, que entre otras cosas se ausentaba frecuentemente en el colegio. Tres personas dependían de un hombre de avanzada edad, sobrepasado por la situación, y que además desconocía que la Administración dispone de medios económicos y humanos para ayudarle a él y a su familia: servicios de salud, atención al menor, psicólogos, programas de reinserción laboral, etc.

Miguel es el gestor del Departamento de Bienestar Social y ve casos como este a diario entre los vecinos de su ciudad. Los trabajadores de este Departamento son personas comprometidas con su trabajo, ya que ven en él no sólo una forma de ganarse la vida, sino de hacer algo por mejorar la sociedad en la que viven; sin embargo, la realidad es que su día a día requiere muchas labores burocráticas y de gestión, que les impiden atender a los ciudadanos de la manera que les gustaría.

Gracias a **cividas SOCIAL**, Miguel consiguió implantar una forma de trabajar que eliminó esas tareas rutinarias, ayudando a los trabajadores a centrarse en atender a las personas más necesitadas. Esto permitió a su equipo realizar un seguimiento más eficaz del caso de Javier y dar una respuesta rápida a sus necesidades, así como a las de muchísimas otras personas en situaciones similares. La automatización de procesos y la coordinación entre los trabajadores, aumentó el número de casos atendidos y redujo el tiempo de respuesta; lo cual no sólo derivó en una mejor percepción de los servicios de bienestar social por parte de los ciudadanos, sino en la propia satisfacción de Miguel y de su equipo.



Basado en la plataforma de Administración Electrónica cividas e-GOV

Sede Electrónica: registro telemático, catálogo de servicios, envío de solicitudes, carpeta del ciudadano, generación y descarga de volantes y certificados.

Gestión de expedientes por procesos: datos del expediente y trámites (por tipología), flujos de trabajo indicando la secuencia de trámites a realizar y quién debe realizarlos, formularios para asistir a los usuarios en la realización de los trámites, plantillas de documentos cumplimentadas automáticamente a partir de los datos del expediente o de los trámites.

Herramientas de modelado: diseño intuitivo y gráfico de flujos de trabajo, formularios, reglas y plantillas de documentos, sin necesidad de tener conocimientos de programación; e implantación de los cambios realizados mientras la plataforma está en funcionamiento (24x7).

Otros: registro presencial, gestión documental, firma electrónica, notificaciones.

Solicitud de asistencia online

Las solicitudes pueden ser iniciadas de oficio por la Administración, pero también por parte del ciudadano, que puede que puede solicitar cita presencialmente o a través de la Sede Electrónica, así como consultar el estado de sus solicitudes.

Los datos recogidos en los expedientes de los beneficiarios pueden ser consultados por los trabajadores sociales, de forma centralizada y multicanal (ordenador, móvil, tablet), y siempre en función de sus permisos de acceso, respetando así el carácter especialmente sensible de esta información.

Convocatorias y automatización de tareas

Creación y renovación de convocatorias de ayudas para el ciudadano reutilizando datos de anteriores convocatorias.

Valoración automática de las solicitudes de ayudas en función de los criterios establecidos por la Administración en cada convocatoria.

Herramientas avanzadas de control presupuestario, asignación de gastos, cálculo y propuesta de resolución para las comisiones de valoración, cálculo del reparto en caso de copago, emisión de cartas-cheques, recibos, etc.

Integración con otras Administraciones

Exportación de datos para ser remitidos en el formato exigido por el sistema de la Administración Central SIUSS para la justificación del uso de los fondos.

Conexión con otros sistemas (Padrón, IBI...) e intercambio de datos con la red SARA, que permite el traspaso de información sobre ciudadanos entre Administraciones.