



TRABAJO FIN DE MÁSTER

Máster Oficial Universitario en

Intervención social en las sociedades del

conocimiento

Título Trabajo Del SIUSS AL SAUSS: Impacto en los Servicios Sociales y en el Trabajo Social del Sistema de Acceso Unificado. La experiencia del SAUSS en la Diputación de Valladolid.

Apellidos PEREZ GIL

Nombre ESMERALDA

Fecha Entrega 16/Julio/2013

El Sistema de Acceso Unificado a los Servicios Sociales SAUSS, es una herramienta informática y un sistema de gestión en la Comunidad de Castilla y León que configura un Sistema de Servicios Sociales unificado, integrado e indivisible, orientado a las personas como centro de la planificación e intervención.

La implantación del SAUSS ha modificado significativamente el Sistema de Servicios Sociales de Castilla León y la práctica profesional de los Trabajadores/as Sociales de los CEAS.

Palabras Claves: Acceso Unificado; Sistema de Servicios Sociales; Trabajo Social; Gestión por Procesos; Planificación Centrada en la Persona.

INDICE

<u>Contenidos</u>	<u>Nº Página</u>
☞ Índice.	3
☞ Introducción	4
☞ Objetivos de la investigación	6
☞ Marco teorico	7
1. Definición del SAUSS:	7
- Objetivos del sistema.	
- Origen del SAUSS: El SIUSS.	
- Los/las profesionales.	
- Características tecnológicas.	
- Referencia normativa.	
- Evaluación.	
- Formación, lenguaje y cultura común.	
2. Principales aportaciones teóricas	12
a) Aportaciones sobre el SIUSS y el SAUSS	12
b) Otras aportaciones teóricas	13
3. Teorías seleccionadas para la interpretación de datos de la investigación	18
☞ Metodología:	21
a) Introducción	
b) Técnicas de producción de datos.	
c) Técnicas de análisis de datos	
☞ Obtención de resultados de acuerdo con los objetivos planteados	25
a) Características y condicionantes del sistema unificado.	25
b) Prestaciones:	31
❖ Nº de Prestaciones por árbol de prestaciones.	32
❖ Historias Sociales/expedientes. Usuarios. Prestaciones.	36
❖ Prestaciones por sector de referencia.	38
❖ Valoraciones.	41
❖ Estado de las Prestaciones.	43
❖ Prestaciones en concedido-seguimiento.	45
c) El Trabajo Social y el rol de coordinador de caso	47
☞ Conclusiones	55
☞ Bibliografía.	63

☞ INTRODUCCIÓN

El Sistema de Acceso Unificado a los Servicios Sociales SAUSS, es una herramienta informática y un sistema de gestión en la Comunidad de Castilla y León que configura un Sistema de Servicios Sociales unificado, integrado e indivisible, orientado a las personas como centro de la planificación e intervención.

Desde un plano teórico, parte de dos modelos claves: la Gestión por Procesos como herramienta de gestión, y de la orientación al ciudadano, desde la Planificación Centrada en la Persona.

Se pone en marcha en el año 2007 y se construye como la fusión entre el Sistema de Servicios Sociales en el ámbito de la administración pública regional y local con el soporte de las Tecnologías para la Información. Mejora y trasciende al Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS), cuya capacidad se circunscribía al almacenamiento de los datos del sistema y a la explotación de los mismos.

La idea inicial y origen es anterior a la publicación de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia, 39/2006 de 14 de diciembre, planteándose como el reto necesario para tener un sistema de gestión único de los Servicios Sociales que evitara la fragmentación de la atención en dos sistemas diferenciados, relegando a un segundo plano los servicios y prestaciones habitualmente gestionadas.

El SAUSS ha supuesto un cambio profundo en la configuración de los Servicios Sociales de la Comunidad de Castilla y León y especialmente en el nivel básico de atención, en los Centros de Acción Social CEAS. El impulso ha supuesto la modernización de la Red Pública de Servicios Sociales.

La investigación que se presenta tiene como objetivo realizar un análisis que relacione el Sistema Unificado de Acceso a Servicios Sociales, el Trabajo Social como la profesión que adquiere mayor valor en el sistema y los CEAS, Servicios Sociales del ámbito local y los más cercanos al ciudadano. El estudio se circunscribe a los 13 CEAS que dependen de la Diputación de Valladolid.

El presente Trabajo Fin de Máster “*Del SIUSS AL SAUSS: Impacto en los Servicios Sociales y en el Trabajo Social del Sistema de Acceso Unificado. La experiencia del SAUSS en la Diputación de Valladolid*”, pretende reflexionar acerca de los importantes cambios que se han producido en los Servicios Sociales de la Comunidad de Castilla y León, tomando como objeto de análisis una Entidad Local, la Diputación de Valladolid, una de las 24 que componen el Sistema de Acceso Único a los Servicios Sociales en Castilla y León.

El Trabajo consta de los siguientes apartados:

En primer lugar se formulan los objetivos del estudio: uno general y cuatro específicos. Posteriormente el marco teórico contextualiza el SAUSS para poder aportar una aproximación al concepto y características del SAUSS; se señalan las aportaciones más recientes acerca del SAUSS y el SIUSS y su relación con el Trabajo Social, así como otras referencias teóricas del ámbito de la Sociología y del Trabajo Social con las claves que definen el Sistema Unificado. Para la interpretación de los datos se señala la teoría Estructural-Funcionalista, la Gestión por Procesos y la Teoría de Sistemas. A continuación se expone la metodología de la investigación tanto en la producción de datos con técnicas cualitativas como cuantitativas y el análisis de los mismos. Los resultados son en primer lugar de los datos cuantitativos de las prestaciones de Servicios Sociales de los 13 CEAS de la Provincia de Valladolid y en segundo lugar la valoración de los/las profesionales. Finalmente las conclusiones principales se desarrollan desde de cinco puntos claves.

👉 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Conocer el tipo de cambios que se han producido en los Servicios Sociales Básicos de la Diputación de Valladolid y en la práctica de los/las profesionales desde la implantación del SAUSS en Castilla y León.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

OE1. Analizar los cambios producidos por el SAUSS en la actual organización de los Servicios Sociales Básicos (CEAS) de la provincia de Valladolid.

OE2. Conocer cómo se desarrolla la **práctica profesional de Trabajadores/as Sociales** en el desempeño del rol de coordinador de caso.

OE3. Estudiar **la valoración que los/las profesionales** hacen del SAUSS.

OE4. Analizar la repercusión del SAUSS en la **aplicación de las prestaciones básicas** de Servicios Sociales.

☞ MARCO TEORICO

1. Definición del SAUSS:

El Sistema de Acceso Unificado a los Servicios Sociales SAUSS es una herramienta informática y un sistema de gestión en la Comunidad de Castilla y León que configura un Sistema de Servicios Sociales unificado, integrado e indivisible, orientado a las personas como centro de la planificación e intervención.

Se ha construido como una fusión entre el Sistema de Servicios Sociales en el ámbito de la administración pública regional y local y las Tecnologías para la Información. Mejora y trasciende al Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS) cuya capacidad se circunscribía al almacenamiento de los datos y explotación de los mismos.

El SAUSS, ha debido incorporar objetivos de los Servicios Sociales tales como garantizar el bienestar social a través de prestaciones para la prevención, la atención o la cobertura de las necesidades individuales y sociales básicas de las personas. Sin perder la perspectiva de que estos servicios atienden a las personas más vulnerables y en exclusión social.

Inicialmente, previo a la publicación de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia, 39/2006, el SAUSS fue planteado como un reto necesario para tener un sistema de gestión único de los Servicios Sociales que evitara una serie de riesgos, entre ellos la fragmentación de la atención, la descoordinación de los Servicios Sociales, la separación de la atención por dependencia de la atención de otros Servicios Sociales y la absorción por la dependencia de la financiación tradicional a los Servicios Sociales.

El SAUSS desde el plano teórico parte de la Gestión por Procesos como herramienta de gestión, lo cual proporciona una visión integrada y global del sistema y de la orientación al ciudadano, a la persona como el centro de la gestión de los Servicios Sociales atendiendo a sus diferentes necesidades personalizadas.

En la definición de los procesos que intervienen se señalan tres procesos: el de coordinación y control en la parte superior, el proceso de producción en el centro y los procesos de apoyo.

La herramienta informática permite que desde la Comunidad Autónoma (CA) coordinadamente con las Diputaciones y Ayuntamientos (EELL) a través de los Centros de Acción Social (CEAS) gestionen las prestaciones del catálogo de los Servicios Sociales, considerando los siguientes aspectos:

- El acceso es único, hay una única puerta de entrada cuya figura profesional es el coordinador de caso/ trabajador social de CEAS.

- Al igual que el acceso se unifican procedimientos, estilos de trabajo y herramientas comunes a todos los procedimientos que están en marcha: solicitud única, informe social unificado a las prestaciones e informe de salud.
- La coordinación entre las administraciones, de acuerdo con un modelo de Gestión por Procesos, se plasma en el SAUSS a través de flujos de tareas que se comparten o coordinan de acuerdo con los procedimientos necesarios. A esta comunicación interadministrativa se ha incorporado recientemente la firma digital de los documentos.
- Los roles que desempeña cada profesional determinan las funciones que deben desempeñar, las tareas que les corresponden y la información que comparten. El conjunto total del sistema está plasmado gráficamente en el mapa de procesos del SAUSS.
- La información que inicialmente se incluye se ha volcado del SIUSS y de diferentes bases de datos del sistema para crear una base de datos única común a toda la Comunidad de Castilla y León. Es posible compartir datos e información estableciéndose límites a cada rol y se asegura la protección y privacidad de los mismos.
- La normativa relativa a la materia (Dependencia, Renta Garantizada de Ciudadanía y otros Servicios Sociales) y la evolución de la misma está incluida en el SAUSS.
- Es posible la explotación de los datos recogidos con estadísticas y listados, herramienta necesaria para la evaluación y mejora continua.

Objetivos del sistema

La implantación del Sistema de Acceso Unificado a los Servicios Sociales de Castilla y León (SAUSS) pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- ✓ Posibilitar la gestión automatizada del acceso y la provisión de todas las prestaciones sociales de las distintas administraciones públicas de Castilla y León.
- ✓ La incorporación en el sistema de Acceso Unificado de las Corporaciones Locales, Diputaciones Provinciales y Ayuntamientos de Castilla y León con más de 20.000 habitantes.
- ✓ Contribuir a la gestión integrada de las prestaciones sociales homogeneizando y simplificando la documentación, mediante la coordinación.
- ✓ Unificar los procesos, aplicaciones y bases de datos de acceso a los Servicios Sociales.
- ✓ Reorganizar los procesos de acceso, provisión y seguimiento de las prestaciones integrándolos entre sí e integrando a los/las profesionales y a las entidades implicadas.
- ✓ Gestionar los procesos de trabajo previamente definidos, estandarizados y automatizados.

- ✓ Integrar en una base de datos única todos los datos comunes manejados por las distintas aplicaciones que se manejaban previamente.
- ✓ Implantar la gestión de documentación electrónica.
- ✓ Posibilitar el intercambio de información entre las diferentes Administraciones locales, regional y estatal.
- ✓ Incrementar la transparencia en la relación entre las Administraciones Públicas y el ciudadano.

Origen del SAUSS: El SIUSS

Los Servicios Sociales básicos en Castilla y León inician su actividad en 1986 y es en 1989 con la Ley 18/88 de Servicios Sociales y el decreto 13/90 cuando se formaliza su actividad.

El Plan Concertado para las Prestaciones Básicas de Servicios Sociales establece unos mínimos básicos y obligatorios que homogeneizan la atención en todo el territorio del Estado. Incluye así mismo un compromiso de información a través de la ficha social (SIUSS), una herramienta propia del Trabajo Social, profesión central en los Servicios Sociales. El almacenamiento de los datos y la información puede ser utilizado para la explotación posterior es posible gracias a un programa informático: el SIUSS (Sistema de información de usuarios de Servicios Sociales)

El SIUSS recoge variables homologadas procedentes de encuestas del INE, Plan Estadístico de Acción Social y las definiciones de las prestaciones básicas acordadas por el Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales. El sistema de Información se configura en cuatro niveles: Unidad de Trabajo Social. UTS; Centro de Servicios Sociales CSS; Comunidad Autónoma CA y Ministerio MTAS.

Para el trabajador social, profesional de referencia en los Servicios Sociales básicos supone una herramienta documental básica, tanto para la recogida de información como para el uso estadístico de gran utilidad para la programación. La mejora continua de la aplicación informática ha incluido diferentes módulos para prestaciones tales como la dependencia y permite el trabajo en red.

El SAUSS incluye el SIUSS, va más allá en cuanto al sistema de gestión unificada de todas las prestaciones del Sistema de Servicios Sociales y el modelo de funcionamiento basado en la Gestión por Procesos y la interdependencia de los usuarios del sistema cuyas funciones se desarrolla a través de roles.

Las/los profesionales.

La distribución de las funciones y actividades de los/las profesionales en el SAUSS se establece mediante roles, definidos en función de la Gestión por Procesos.

Inicialmente se desarrollaron cinco roles que se incrementaron en 10 a medida que el sistema Servicios Sociales ha ido evolucionando. La evolución de las normativas y la reestructuración o incorporación de prestaciones en Servicios Sociales ha generado en SAUSS de nuevas aplicaciones y por lo tanto roles con los/las profesionales gestores de los módulos generados.

El rol principal es el de coordinador de caso, es fundamental en el proceso de producción y es la figura profesional que genera las tareas de todos los demás dado que es la puerta de entrada, el primer escalón de acceso y en consecuencia es el canal para el Acceso Unificado. Constituye la figura profesional en la que se basa el modelo de atención centrada en la persona y se atribuye en exclusiva a las trabajadoras y los Trabajadores/as Sociales de los CEAS. A este rol en el proceso de producción, le complementa el rol de oficina administrativa local (OTL).

Otros roles son: Administrador de usuarios, Coordinador de varios CEAS, Gestor de la provisión de SAD, Responsable de Inclusión Social, Equipo mixto, Información estadística, Insolvencia hipotecaria, etc.

Características tecnológicas.

Físicamente el sistema en producción está dividido en el entorno Operacional y el sistema de Business Intelligence.

La plataforma central del sistema Operacional está soportada por un servidor de aplicaciones J2EE, Java empresarial, que contiene un conjunto complejo de aplicaciones EAR (empaqueta uno o más módulos en un servidor e aplicaciones) integradas e interconectadas, basadas en el framework de desarrollo o marco de trabajo de la Junta de Castilla y León (basado en Struts).

La gestión de procesos está resuelta por el BPM (Business Process Management, gestión de procesos de negocio) para mejorar el desempeño de la organización, basado en J2EE.

La gestión de reglas de negocio la soporta la plataforma Ilog (que implementa el algoritmo estándar RETE).

Todos los datos del sistema están alojados en bases de datos Oracle¹.

¹ Texto extraído de XI Jornadas sobre tecnologías de la información para la modernización de las administraciones públicas. TECNIMAP. Zaragoza 6-9 de abril 2010. Junta de Castilla y León. José María Molina Sánchez.

Referencia normativa.

Las referencias normativas del SAUSS en cuanto a un sistema de gestión de información que maneja datos de tan alta sensibilidad en las entidades de la red pública de Servicios Sociales son las relativas a la protección de datos y a la organización de Servicios Sociales:

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. Boletín Oficial Del Estado Nº 298 de 14 de diciembre de 1999.
- Ley 16/2010 de 20 de diciembre de Servicios Sociales de Castilla y León. Boletín Oficial Del Estado 244 de 21 de diciembre de 2010. Incluye el Sistema de Acceso Unificado en la exposición de motivos, apartado V: *El Título III se ocupa de la organización integrada para el acceso al Sistema de Servicios Sociales de responsabilidad pública. Para ello se prevé el establecimiento de un sistema unificado de información al ciudadano, un registro único de personas usuarias, una historia social única y una identidad e imagen comunes, todo esto sin olvidar el Acceso Unificado a través de los CEAS (...).*

Título III “Organización integrada para el acceso al Sistema de Servicios Sociales de responsabilidad pública” artículos del 34 al 44.

- Toma especial relevancia la Ley 39/2006 de 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal Atención a las Personas en Situación de Dependencia. nº 299 de 15 de diciembre de 2006 en cuanto las exigencias de la gestión del procedimiento (valoración, PIA, consulta y resolución) así como el Sistema de Información (SISAAD) desarrollado a través del SIUSS en todas las CCAA.

Evaluación

Hasta la actualidad no ha sido realizada ninguna evaluación del sistema, encuesta de satisfacción del sistema o valoración de calidad. Las referencias que se encuentran están relacionadas con los estudios sobre la dependencia en Castilla y León tales como el Informe Balance Ley de la Dependencia 2007-2009 (Junta de Castilla y León) o el documento técnico CES sobre la dependencia en Castilla y León de 2010.

Formación, lenguaje y cultura común.

La incorporación del SAUSS implica el uso compartido del funcionamiento homogéneo basado en una cultura y un lenguaje común. Para este fin se ha desarrollado un sistema de formación en “cascada”, una producción de manuales de funcionamiento y criterios comunes de uso y un sistema de comunicación de incidencias a través de interlocutores que canalizan las dificultades y las sugerencias de mejora.

2. PRINCIPALES APORTACIONES TEÓRICAS

2.1 Aportaciones sobre el SIUSS - SAUSS. Relación con Servicios Sociales y Trabajo Social:

Más allá de los manuales de uso o las ponencias en congresos relacionados con las nuevas tecnologías, es difícil encontrar referencias teóricas y reflexiones sobre efecto e impacto del SAUSS en las organizaciones de Servicios Sociales y en el desempeño de la profesión del Trabajo Social.

Cabe una especial mención el artículo de Puñal, E. (2004) titulado Trabajo Social, sistemas de Servicios Sociales y tecnologías para la información: estudio cualitativo de la aplicación informática SIUSS, en el que reflexiona acerca de la **relación de entre el Trabajo Social en la administración y el SIUSS como herramienta** para la recogida de datos de los usuarios de Servicios Sociales.

Se trata de una investigación cualitativa de carácter exploratorio, sobre la eficiencia y eficacia del SIUSS como sistema de registro de datos informatizado implantado en los Servicios Sociales de Atención Primaria Municipal.

El Trabajo Social y los Servicios Sociales deben ser contextualizados en el sistema administrativo, teniendo en cuenta que los Servicios Sociales son organizaciones formales dentro de la Administración.

La interacción de los tres componentes: tecnología, Servicios Sociales y el Trabajo Social, obliga a reformular la triple actividad procurando la adaptación mutua y el cambio continuo; Se hace necesario por lo tanto la revisión y actualización de instrumentos, herramientas y metodología del Trabajo Social así como una adaptación y cambio en la estructura y organización de los Servicios Sociales.

La consolidación del Estado de Bienestar y la extensión de los derechos sociales, la implantación y desarrollo del Sistema de Servicios Sociales en España han supuesto un importante avance del Trabajo Social, una extensión de la actividad profesional en el ámbito local más cercano al ciudadano y desde las Entidades Locales, Ayuntamientos y Diputaciones como titulares y gestoras de las prestaciones básicas. Se convierte en una exigencia para la adaptación a una gestión actualizada de acuerdo con las nuevas circunstancias.

Una de las críticas más frecuentes de la evolución del Trabajo Social en los últimos años es la burocratización, hecho que señalan los propios profesionales y los ciudadanos/as que atienden. La burocratización es propia de la estructura y funcionamiento de las

administraciones y por lo tanto de los sistemas de Servicios Sociales en los que están inmersos los Trabajadores/as Sociales de la red pública.

El SAUSS, cuyo origen es el SIUSS, como un sistema gestión estandariza los procesos, siendo la burocracia el mecanismo sobre el que se sustenta el funcionamiento. La introducción de las nuevas tecnologías repercute en la forma, ahorrando la presentación de documentos y protocolos, pero no en el fondo de manera que se han incrementado los procedimientos, los tiempos de dedicación y las servidumbres para completar las tareas.

Esta evolución de los sistemas a la que se refiere Mielgo C. (2009), se basa en la evolución que hemos experimentado en los Servicios Sociales, el interés de modernización con las nuevas tecnologías y herramientas informáticas; el incremento de la eficiencia en la intervención de Trabajadores/as Sociales; la necesidad de mayor calidad a través del seguimiento y control de las prestaciones y servicios. La información sistematizada es fundamental, contribuye a orientar planes, programas y proyectos así como a facilitar una planificación estratégica y operativa.

Mielgo C. (2009) expresa que el SIUSS era la materialización de la ficha social, una de las herramientas de los Trabajadores/as Sociales y como tal ha sido útil. El SAUSS va más allá y se considera un instrumento de apoyo para la actuación social aunque hay un debate abierto acerca de las implicaciones ideológicas del tratamiento de la información, el tipo de relación usuario-trabajador social que potencia, las consecuencias del sistema en la actuación profesional y la ausencia de la actividad comunitaria. En este sentido el SAUSS podría proporcionar información al Trabajador Social para desarrollar mayor competencia grupal y comunitaria.

Una experiencia en este sentido es la de la Diputación de Barcelona, la cual ha incorporado un sistema de información de Servicios Sociales Básicos denominado XISSAP que facilita la gestión de la información, la planificación y la evaluación. Contribuye a la modernización de tecnologías de la información con un tratamiento de los datos seguro.

2.2. Otras aportaciones teóricas: Teorías sociológicas. Gestión de casos. Orientación a la Persona. La proximidad y los contenidos relacionales. Gestión de Calidad en Servicios Sociales, el trabajador/a social en los actuales Servicios Sociales

Un esquema para la comprensión del sistema organizativo de Servicios Sociales en la administración lo encontramos en **la racionalización formal de M. Weber** y en la burocracia como una estructura racional.

El SAUSS es la expresión, la operacionalización y racionalización de una serie de actos administrativos, normas, principios, valores en una estructura racional y burocrática en la administración local y regional.

Ritzer G. (1993) en el exhaustivo análisis de Max Weber, analiza la burocracia como uno de los tipos ideales para entender los elementos que caracterizan la racionalidad:

- La burocracia consiste en una organización de funciones limitadas por reglas,
- Los cargos organizados mediante un sistema jerárquico tiene unas competencias limitadas y puede llevar consigo cualificaciones técnicas.
- El personal que ocupa estos cargos forma parte de la organización y recibe lo necesario para realizar su trabajo.
- Todo lo que se realiza (actos, decisiones, reglas) se formula y graba por escrito.

“La racionalidad burocrática...revoluciona con medios técnicos, en principio, como cualquier reorganización económica “desde fuera”: primero cambia los órdenes sociales y materiales y a través de ellos, las personas, cambiando las condiciones de adaptación y quizá las oportunidades de adaptación, a través de una determinación racional de medios y fines.” Weber M. 1921/1968:1116 citada en Ritzer G. (1993, p. 294).

Las características básicas son la calculabilidad la eficiencia, predictibilidad, el reemplazo de la tecnología humana por la no humana, el control sobre las incertidumbres y las consecuencias irracionales para las personas y los sistemas.

Un segundo referente teórico del SAUSS en el ámbito de la sociología, se encuentran en el rol de coordinador de caso, el equivalente al trabajador social, cuyo origen es el **casework o gestión de caso**. Las raíces de la figura del coordinador o gestor de caso están en la Escuela de Chicago, la autora representativa del Trabajo Social es Mary Richmond. Es considerada una de las fundadoras del Trabajo Social y su aportación más conocida es la gestión de casos.

Miranda A. (2011) llama la atención sobre tres afirmaciones de Mary Richmond en su obra “Diagnóstico Social” (1922). Primera: “Los seres humanos son independientes” y por lo tanto el Trabajo Social individualiza los casos teniendo en cuenta las relaciones sociales que requiere. Segunda: “los seres humanos son diferentes los unos de los otros” por lo que necesitan abordajes diferentes y Tercero: “los seres humanos no son animales domésticos dependientes” y pueden participar en las decisiones que les afectan.

Mary Richmond identificó que la expansión de los servicios dio lugar a problemas de comunicación, de cooperación y coordinación entre las agencias. El enfoque centrado en el cliente exigía por lo tanto, la cooperación y coordinación entre las agencias, debía ser

multidimensional y requería la identificación de fuerzas a distintos niveles: personal, familiar, vecinal, ciudadano, de la beneficencia privada y de la asistencia pública.

El modelo tiene mucho que ver con conceptos que hoy manejamos, como por ejemplo “persona en un contexto” o “enfoque dual” refiriéndose a la relación cliente-sistema, propios de la Gestión por Procesos del SAUSS que se orienta a la atención de la persona, con un referente profesional único denominado coordinador de caso.

Sarabia A. (2007) indica que los orígenes de la gestión de casos se encuentran en 1971 en el Acta Estadounidense de Servicios Coaligados que propone mejorar a nivel local y estatal los departamentos de salud, educación y bienestar. “Se implantaron una serie de proyectos piloto de mecanismos de coordinación, principalmente a escala local, que incluían el desarrollo de nuevos sistemas de información y referencia, sistemas de seguimiento de clientes, centros de servicios integrales y procedimientos de gestión de casos”. (Sarabia 2007, p. 4)

La gestión de caso está reflejada en SAUSS desde dos vertientes: el rol de coordinador de caso y la orientación del sistema hacia la persona usuaria.

Dicha orientación se basa en modelos de **Intervención o Planificación Social centrada en la persona** e implica planificar y actuar en función de necesidades identificadas, de las elecciones y expectativas de la persona, de tal manera que el análisis individual de cada persona sea la referencia organizativa de los Servicios Sociales.

Rodríguez M. (2011) señala el papel central que la persona usuaria tiene en su atención y, como tal protagonista que es, las estrategias deben implicar que ella sea la que ejerza el control sobre su vida y los asuntos que le afectan.

Este autor señala la relación de la planificación centrada en la persona con otros modelos referentes de los que se nutre: La psicología humanista y la terapia centrada en el cliente de Carl Rogers, los principios rectores en la intervención social, la atención sociosanitaria y la gestión de casos, la discapacidad y el enfoque de la Planificación Centrada en la Persona (PCP) y por último el concepto de calidad de vida, que aporta una visión de la multidimensionalidad y las relaciones que sus componentes mantienen.

Añade Rodríguez M. (2011) otras aportaciones y referencias como son el modelo ecológico de Lawton, los modelos comportamentales (Kaplan, 1994; Csikszentmihalyi, 1998; Reig, 2000); el modelo de proceso dinámico (Angermeyer y Kilian, 2000) y el modelo de homeostasis (Cummins, 2000).

La Planificación Orientada a la Persona tiene que ver con el derecho de los individuos a la autodeterminación y a ser el protagonista de su destino. La persona y los individuos implicados en las necesidades que se abordan deben ser consultados para la toma de decisiones y se les debe otorgar el derecho democrático de la participación. En este sentido el PIA (**Plan Individual de Atención**) es la expresión instrumental de la orientación de la actuación profesional hacia la persona. El profesional trasciende su papel de experto al de facilitador, coordinador de recursos, gestor de relaciones y de redes.

A partir de los conceptos y teorías que colocan a la persona usuaria en el centro de la intervención, resulta de interés aludir a Gutierrez A. (2009) que señala la **proximidad** como una característica principal para definir **los servicios básicos** que se desarrollan en el ámbito local desde los principios de universalidad. Son **los contenidos relacionales** el sustrato de cualquier actividad de los Servicios Sociales, facilitadores de la autodeterminación y de la participación de la persona en sus decisiones. Por lo tanto los proyectos individualizados de atención (PIA en el procedimiento de la dependencia) están fundamentados en contenidos relacionales propios de los Servicios Sociales y trabajadores/as sociales.

En las Prestaciones del Plan Concertado cobra especial significado la prestación de información, valoración y orientación cuyos fundamentos son los contenidos relacionales en un contexto de proximidad. Gutiérrez A. (2009) al enunciar los contenidos relacionales, cita a Giddens: “Deberíamos decir que muchos hombres son incapaces de construir una narrativa del ego que les permita reconciliarse con la esfera de la vida personal cada vez más democratizada y organizada”. Giddens 2006 La transformación de la intimidad. Madrid Cátedra p.110.

Siguiendo la línea argumental anterior, los trabajadores/as sociales constituyen un valor de gran importancia para intervenir en el contexto mediante contenidos relacionales; en este sentido ha tomado especial relevancia *el manamegent care* en los últimos años, dado que posee ciertos puntos de unión con el Trabajo Social.

“Entendemos que por el temor a decidir, la información y la orientación están siendo cada vez más objetivo prioritario de Trabajadores/as Sociales y Servicios Sociales en una sociedad que vive del riesgo, el miedo de las decisiones que deben tomarse” (Gutiérrez Resa A., 2009, p. 204).

El planteamiento de mejora continua de los Servicios Sociales, tiene que ver con la búsqueda de servicios más eficaces, de mayor calidad. En este sentido Fantova F. (2004) realiza un análisis en relación con **la gestión de la calidad que los sistemas de Servicios Sociales** vienen desarrollando en los últimos años. Se ha de considerar que éstas

organizaciones tiene una actividad y unos resultados intangibles, principalmente manejan el elemento relacional, es decir, las relaciones interpersonales, además tienen un marcado carácter interactivo y se basan en una gestión de casos individuales, todo ello con el fin de abordar las necesidades y expectativas de las personas.

Teniendo en cuenta las características tan específicas de los Servicios Sociales, la gestión de la calidad puede hacer uso de uno o varios elementos siguientes: la evidencia de los datos, los compromisos con los destinatarios de los servicios, la gestión en red de la complejidad de necesidades sociales y organizaciones intervinientes, el aprendizaje organizacional, la gestión de procesos e identificación de los subprocesos, la gestión o perspectiva estratégica y la compleja trama de relaciones y la necesaria participación.

En esta dirección señala el autor la validez de la planificación estratégica para evitar la fragmentación y articular la intervención con la gestión en unos Servicios Sociales que combinen calidad técnica (intervención) y calidad percibida (satisfacción) de los destinatarios.

Así mismo la Gestión por Procesos en los Servicios Sociales ayuda a identificar la totalidad de un sistema de marcado carácter intangible, interactivo y circular. La identificación de cada uno de los subprocesos que intervienen en el sistema, contribuyen a reconocer las actividades que aportan valor, los despilfarros de energías, los obstáculos que impiden avanzar, la orientación a la persona de las actividades y la racionalización del trabajo administrativo (vivenciado habitualmente como un gran freno cotidiano).

La búsqueda de la calidad constituye un gran reto en un Sistema de Servicios Sociales inmerso en un contexto de continuo dinamismo; requiere innovación, reestructuración y avance en la producción de la acción social.

Fantova F. (2009) en la caracterización de la intersección existente entre Servicios Sociales e innovación, advierte del cambio producido en dichos servicios que evolucionan favorablemente hacia la universalización, abandonando la asistencia social, espacio en el que siempre les ha clasificado. Se hacen por tanto necesarios cambios organizativos en consonancia con los sociales e innovaciones tecnológicas para la eficacia y eficiencia de las organizaciones.

En este nuevo escenario, cobra especial importancia las necesidades relacionadas con la interacción humana, cuyo abordaje es una de las especialidades de los Servicios Sociales más allá de la tradicional acción asistencialista y residual. La intervención posibilita el ajuste de la autonomía personal de cada individuo en los entornos relacionales tanto familiares como de la comunidad.

3. TEORÍAS SELECCIONADAS PARA LA INTERPRETACIÓN LOS DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

En la selección de la teoría adecuada que pueda ayudar en la interpretación de los datos de la presente investigación se ha de tener en cuenta dos aspectos de gran importancia:

- Debe explicar cómo el SAUSS, un sistema unificado de acceso y una herramienta para la gestión integrada de los Servicios Sociales ha modificado el entorno organizativo y profesional en el que nace e interviene.
- Debe tener en cuenta que el sistema unificado se orienta hacia el objetivo de la satisfacción de las necesidades y se compone de procesos con una distribución de las funciones desde los diferentes roles que SAUSS establece.

Es por lo tanto, el **estructural funcionalismo parsonsiano** la teoría que mejor se adapta ya que desde el plano de la abstracción describe una realidad estructural, profunda, coherente, ordenada y compuesta por sistemas. Aporta una visión macro, desde un enfoque macroscópico de los fenómenos sociales.

La sociedad, el sistema social desde la concepción organicista de T. Parsons, se compone de un conjunto de partes integradas en un todo, cuyo resultado es más que la suma de las partes. Cada parte cumple una función para el mantenimiento del sistema, en un continuo equilibrio, de manera que los cambios son interdependientes, no afectan al sistema debido a la autorregulación del mismo. El cambio es una adaptación para mantener el equilibrio, un ajuste del sistema con su medio.

Beltran M. (2003) señala desde la perspectiva parsonsiana que los sistemas sociales tienen una dimensión coercitiva y de integración llevada a cabo mediante la regulación normativa y los valores comunes. La acción social, en realidad las interacciones de los actores, se desarrolla mediante los roles que desempeñan los actores sociales definidos por las pautas institucionales. El sistema subsiste gracias a la socialización y el control social.

La estabilidad de los sistemas tiene que ver con unos requisitos funcionales guías de la acción social, *los imperativos funcionales* que se explican desde el esquema AGIL (Adaptación, Logros, Integración y Latencia): "...adaptación a las condiciones materiales, definición y consecución de fines, integración como producto de la socialización y del control social y mantenimiento de pautas a través de la resolución de conflictos" Beltrán (2003, p.80).

Para el cumplimiento de las cuatro condiciones son necesarias las instituciones económicas, políticas, educativas y jurídicas, y así mismo cada institución reproduce los imperativos

funcionales puesto que tienen una estructura de roles (A), unas colectividades o grupos (G), unos valores (I) y unas normas (L).

Este análisis permite pasar de un concepto abstracto a la definición de la estructura desde los imperativos funcionales que devienen en los subsistemas que forman el sistema social y se concretan en instituciones reales, tangibles.

Una de las corrientes del estructural-funcionalismo, es la **teoría de sistemas** que explica la sociedad como un sistema social cerrado y autorreferente. Fue un biólogo, Ludwing Von Bertalanffy (1950) quien introdujo la Teoría de Sistemas o también denominada Teoría General de Sistemas (TGS) para posteriormente generalizarse en la cibernética y en las ciencias sociales.

Los análisis desde una perspectiva sistémica definen los sistemas como un conjunto de partes con rasgos comunes que están ordenadamente interrelacionadas con una serie de leyes comunes y dirigidas a un fin común.

La conexión de las partes del sistema implica que un cambio en una de ellas produce un cambio en la totalidad. Los sistemas de acuerdo con la relación e intercambio de información que mantengan con su entorno pueden ser cerrados o abiertos. Los sistemas se autorregulan y se auto organizan por sí mismos.

Tiene especial importancia los sistemas abiertos que debido a la interacción con el medio reciben información que entra en el sistema (inputs) que una vez procesada (throughput) retorna al medio ambiente (output) en un ciclo de retroalimentación (feedback), y constante interacción entre sistema y ambiente.

Son aplicables los conceptos de entropía (tendencia al caos) y homeostasis (adaptación permanente). Las propiedades de los sistemas abiertos son la totalidad, mantenimiento, circularidad, equifinalidad, estabilidad y equipotencialidad.

Expuestos los conceptos de la Teoría de sistemas, se observa la similitud de éstos con los conceptos de la **Gestión por Procesos** (input, output y su relación dentro del sistema), una de las claves que guían el funcionamiento del SAUSS.

La incidencia de la TGS en la Gestión por Procesos se debe a una visión de las organizaciones como sistemas, de las actividades que contienen las organizaciones interrelacionadas, todo ello con el objetivo de la satisfacción de los clientes actuales o potenciales.

“De igual manera que la TGS, las organizaciones que implementan el modelo de Gestión por Procesos, operan sus procesos mediante inputs que son transformados

mediante throughput y generan unos outputs, estos outputs generan un impacto en el ambiente ya sea por la satisfacción de un cliente (interno o externo), entradas para otros procesos, la participación en el mercado o por el beneficio que generan en la sociedad, quienes generan una retroalimentación o feedback necesario para entender si los procesos que se están llevando a cabo para la producción de servicios o bienes son acordes al ambiente y a las necesidades de quienes los demandan". Lozano F. (2010, pp. 22 y 23).

Los procesos generan outputs, salidas que se convierten en insumos para otros procesos, es decir, funcionan en red de manera que una falla en uno de los procesos puede desencadenar una falla de todo el sistema.

Una vez definido el marco teórico, para la presente investigación, es necesario descender al modelo de gestión del SAUSS: **la Gestión por Procesos**.

La "guía para la gestión de casos" publicada por la Junta de Castilla y León (2004) define la Gestión por Procesos como "un modelo de gestión que entiende la organización como un conjunto de procesos globales orientados a la consecución de la calidad total y la satisfacción del cliente, frente a la concepción clásica de organización como una serie de departamentos con funciones específicas". (Junta de Castilla y León. 2004, p.41)

Este modelo en el ámbito de la planificación regional, es considerado como el que mejor se adapta a los Servicios Sociales porque organiza y agiliza las actuaciones encaminadas a las personas en situación de necesidad y su entorno familiar.

Proporciona una visión sistémica de la organización de Servicios Sociales, la cual se considera un todo compuesto por partes (subprocesos) que están interrelacionadas y orientadas a la satisfacción de las personas usuarias desde sus necesidades y prestaciones propias. Los procesos y procedimientos del sistema deben estar perfectamente definidos y estandarizados para conocer lo que se hace, lo que se obtiene y lo que se pierde.

La Gerencia de Servicios Sociales (2007) considera que la implantación de la Gestión por Procesos en la red pública regional de SS implica una serie de cambios en tres niveles:

- Rediseño del proceso de acceso y prestación de SS,.
- Cambios en el modelo organizativo de los dos niveles administrativos.
- Nueva infraestructura y tecnologías informáticas (hardware / software) para el intercambio de información, agilizar el trabajo administrativo y eliminan tareas sin valor.

El diseño de los procesos en los Servicios Sociales de la Gerencia de SS (Junta de CyL) se basa en un enfoque orientado a las personas usuarias, requiere de la implicación de los/las

profesionales, del sustento de la eficacia y eficiencia y de la necesidad de desarrollar un sistema de información más allá del SIUSS. La definición del proceso implica:

- La formulación de un objetivo orientado a las necesidades de los ciudadanos/as,
- Un conjunto prestaciones que se componen de secuencias de actividades (definen quién, cómo y cuándo) gestionadas como un proceso, de acuerdo con la normativa.
- Unos recursos humanos que ejecuten esas actividades en la organización.
- Un modelo de organización plasmado en la aplicación informática con instrumentos de gestión y medidas de control.
- Una aplicación informática que genera datos, cuya explotación y análisis constituyen la herramienta para la mejora del proceso.

La descripción de procesos debe incluir su misión, los responsables, los límites, los agentes involucrados, los recursos, las actividades y las características de calidad, lo que se expresa gráficamente en un mapa de procesos.

El SAUSS incluye la atención a las personas usuarias desde dos procesos:

- Proceso de acceso al sistema a través de la orientación (identificación y valoración) y la tramitación.
- Proceso de provisión de las prestaciones y seguimiento de las mismas.

☞ **METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.**

a) Introducción

La investigación acerca de la repercusión que el SAUSS tiene en los Servicios Sociales y en el Trabajo Social apenas tiene referentes previos tales como estudios de satisfacción, investigaciones o evaluaciones. Es en consecuencia una pretensión pionera y novedosa aunque no exenta de dificultades debido a la escasa producción previa de datos cuantitativos y análisis cualitativos.

La investigación se centra en dos ejes principales derivados de los objetivos específicos:

- Servicios Sociales y prestaciones básicas de Servicios Sociales.
- El ejercicio profesional del Trabajo Social en el desempeño del rol de coordinador de caso.

Conocer cómo ha influido el sistema de Acceso Unificado a los Servicios Sociales SAUSS requiere emplear técnicas diferentes para cada eje.

Los cambios en la organización de Servicios Sociales básicos de la Provincia de Valladolid (OE.1) que se han producido en los seis últimos años vienen determinados por la incorporación de un nuevo sistema cuyos elementos se definen a través de las siguientes variables:

- Acceso único
- Información compartida.
- Intervención profesional coordinada.

En una primera fase de la investigación previa a la producción de los datos, se han de recoger las características que definen el sistema de acuerdo con las tres variables anteriores que constituyen las claves para recoger la información necesaria. La definición se extrae de todos los textos, ponencias, documentos informativos y los artículos que se han generado hasta el momento desde el nacimiento del SAUSS en 2007:

- Documentos de las presentaciones del SAUSS elaborados por la Junta de Castilla y León para las diferentes Corporaciones Locales.
- Ley 16/2010 de 20 de diciembre de Servicios Sociales en Castilla y León.
- Ponencias en Congresos de nuevas tecnologías (Valladolid 2009, Zaragoza 2010 y Barcelona 2010).
- Manuales (12) de los diferentes módulos y funciones que se han ido generando.
- Textos para la formación de usuarios de la aplicación.
- Referencias en Informes institucionales de balance de la dependencia: Universidad de Valladolid, Colegio de Trabajadores/as Sociales y de la Asociación de Gerentes Directores de Servicios Sociales.

Una vez definidas las características la actual configuración y organización de Servicios Sociales, es posible diferenciar y localizar dónde realizar la producción de datos de la investigación:

1. Las prestaciones básicas (OE.4) son cuantificables y por lo tanto es posible conocer numéricamente la evolución que se ha producido desde la implantación del SAUSS y la repercusión en el número de prestaciones, de usuarios de prestaciones y de valoraciones, así como la distribución de las mismas.
2. El Trabajo Social como profesión y su ejercicio en los Servicios Sociales básicos (OE.2 y OE.3) ha tenido cambios significativos desde el 2007 consecuencia de la aprobación de la Ley 39/2006 de Dependencia (LAPAD) y de la implantación del SAUSS como sistema unificado y obligatorio para la gestión de las prestaciones de Servicios Sociales. Estos cambios y el proceso de adaptación a una situación de gran impacto para el Trabajo Social requiere ser conocida desde la vivencia de los individuos, es decir desde técnicas

cualitativas que nos aportarán una visión subjetiva de la realidad. Estudiar cómo el Trabajo Social se desempeña desde un rol predeterminado (coordinador de caso) implica una reflexión individual acerca de las ventajas e inconvenientes así como el intercambio de ideas en el colectivo para establecer líneas de mejora. El discurso de los Trabajadores/as Sociales aporta una dimensión intangible difícil de abarcar mediante técnicas cuantitativas.

b) Las técnicas de producción de datos

Las **prestaciones básicas** (OE.4) que se desarrollan desde los CEAS son las acordadas en el Plan Concertado para el desarrollo de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales.

Es posible conocer el impacto del SAUSS desde el análisis de la evolución de las prestaciones (OE.4). Es necesario comparar los datos del número y tipo de prestaciones, de las valoraciones, de los usuarios y de los sectores a los que corresponden de los años previos al SAUSS -del 2004 hasta el 2007- y los posteriores –del 2008 al 2012-.

Se trata de conocer cuantitativamente el desarrollo de prestaciones en los años 2004, 2005, 2006 y 2007 cuyo almacenamiento y posterior explotación se realizó desde el SIUSS y las prestaciones de los años 2008, 2009, 2010, 2011 y 2012 que fue gestionada y explotada a través del SAUSS.

Las técnicas de producción de datos se realizan desde fuentes secundarias, datos que se pueden extraer de las Memorias del Plan Concertado del año 2004 al 2012 presentadas por la Diputación de Valladolid para la justificación.

Los datos se recogen directamente de las memorias del Plan Concertado y han sido explotados en el SAUSS desde el módulo estadístico con la finalidad de elaborar las memorias. Dicho módulo estadístico funciona con el programa Microstrategy y posibilita la explotación de los datos recogidos por sus usuarios afinando búsquedas de aspectos concretos.

Para los objetivos específicos relacionados con **el Trabajo Social** (OE.2 y OE.3) acudimos a las fuentes primarias y técnicas cualitativas que permiten extraer conclusiones de carácter científico desde el discurso individual, que deriva de las conclusiones que cada persona extrae de su experiencia con el SAUSS.

Se ha realizado un **grupo de discusión** el día 24 de junio de 2013 en el Centro de Formación de la Diputación Provincial de Valladolid, con una única sesión que ha permitido analizar las debilidades y fortalezas percibidas por los Trabajadores/as Sociales así como las áreas problemáticas y las líneas de mejora.

Para la discusión se estableció un guión de referencia para conducir el grupo y ha sido grabada íntegramente en dos archivos de audio. La duración de la reunión fue 105 minutos. La selección de los componentes del grupo se ha establecido entre la población de los Trabajadores/as Sociales de Valladolid, teniendo en cuenta que debía ser representativa; desde la homogeneidad del grupo (Trabajadores/as Sociales-coordinadores de caso de CEAS de la Provincia de Valladolid) que aportan los datos necesarios de los aspectos comunes y principales y la heterogeneidad del grupo (Trabajadores/as Sociales de la Junta de Castilla y León, del municipio de Medina del Campo y de los servicios centrales de la Diputación de Valladolid) que proporcionan la singularidad y las variables que no referencian la mayoría. Además se contó con un observador que pueda dar cuenta de las dinámicas que se han desarrollado. Han acudido 7 personas de las 9 convocadas, más la moderadora: Trabajadora social CEAS de Nava del Rey y miembro de Junta directiva del Colegio de Trabajadores/as Sociales de Valladolid; trabajadora social CEAS Peñafiel y miembro de la Asociación de Directores y Gerentes de Servicios Sociales; trabajadora social CEAS Cercanías 1; trabajador social CEAS Serrada; trabajadora social CEAS Medina del Campo (no dependiente de la Diputación de Valladolid); trabajadora social del centro de atención usuarios SAUSS, Junta de Castilla y León; trabajadora Social de Servicios Sociales Centrales Diputación Valladolid.

Los temas se han debatido a partir de una presentación general, con un guión básico sin pautas predeterminadas para el debate, dejando que la fluidez de los temas que surgen aporten datos sobre lo que se considera importante y lo que no.

El esquema-guión es el siguiente:

- Presentación de los participantes y de la investigación (TFM) y de los objetivos del grupo de discusión.
- Explicación de la técnica de investigación.
- Conceptos básicos guías del SAUSS.
- Repercusión en los Servicios Sociales Básicos. CEAS.
- SAUSS y práctica profesional.
- El Trabajo Social desde el rol de coordinador de caso.
- Carencias, dificultades y aportaciones para la práctica.

Se ha llegado a la saturación informativa para extraer conclusiones de carácter general.

c) Las técnicas de análisis de datos

Las técnicas de análisis de datos de las **prestaciones básicas** serán descriptivas y explicativas y se presentarán mediante gráficos y tablas para visibilizar las conclusiones.

Desde la evolución e incremento de las prestaciones (tipo, sectores de población, valoraciones, estados de la prestación) o decrecimiento se analiza en qué medida el SAUSS ha sido determinante único o hay otros factores como la aprobación de la LAPAD.

Respecto a las técnicas de análisis del **grupo de discusión** se han de realizar a través del análisis del discurso, de los juegos de lenguaje que produce el discurso, así como de las condiciones de su producción y de la importancia de lo “obvio” y de lo “raro”.

En concreto se debe analizar:

- Discurso general del grupo e individual de los componentes del mismo.
- Tono y estilo del lenguaje y de los mensajes.
- Temas que se proponen de manera espontánea, temas tácitos que no se abordan y temas explícitos; temas en los que hay claridad y temas confusos.
- Desacuerdos, confrontación y consenso.
- Liderazgo y preponderancia de los individuos y/o del discurso.
- Bloqueos y pesimismo.
- Perspectiva de futuro, propuestas y líneas de mejora.

🔗 **OBTENCIÓN DE RESULTADOS DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS PLANTEADOS**

a) Características y condicionantes del sistema unificado.

“¿Los valores de la sociedad de la información? La autonomía individual, el proyecto, la creatividad, la comunicación y el trabajo en red.” Manuel Castells (2004)

La complejidad del SAUSS como modelo y como herramienta informática es tal, que para conocer qué cambios se han producido en la actual configuración de los Servicios Sociales básicos, resulta necesario en una primera fase describir las características y condicionantes del sistema unificado.

Se crea el Acceso Unificado para gestionar el sistema de dependencia a la vez y de manera integrada que todos los Servicios Sociales de la red regional. El SAUSS introduce múltiples elementos, nuevas características y procedimientos al sistema para orientar la organización a los fines planteados.

Por tanto el **objetivo específico OE. 1** *Analizar los cambios producidos por el SAUSS en la actual organización de los Servicios Sociales Básicos (CEAS) de la provincia de Valladolid,* requiere la identificación de las novedades y especificidades del sistema unificado teniendo en cuenta las variables:

- Acceso único
- Información compartida.
- Intervención profesional coordinada.

Configurar un sistema integrado de acceso, provisión a los Servicios Sociales, hace necesario una profunda **modificación de las estructuras y de la cultura de las organizaciones** implicadas, donde la finalidad última son los usuarios, es decir las necesidades de los ciudadanos/as.

Las necesidades de las personas valoradas por los/las profesionales se abordan desde un complejo sistema de prestaciones y de acuerdo con la normativa en vigor.

Así mismo repercute en los gestores porque poseen información más amplia, precisa y al momento; en los técnicos de las administraciones porque les ayuda a verificar y tramitar con eficacia y en los/las profesionales de Servicios Sociales, que pueden organizar la información con soportes para la valoración, para la intervención social, para la tramitación y la coordinación de prestaciones. En resumen, hace posible la comunicación rápida entre todos ellos y sirve para la atención eficaz al ciudadano.

La implementación del Sistema de Acceso Unificado a Servicios Sociales **hace necesario**:

- Gestionar y articular los procesos de acceso a los Servicios Sociales, mediante su correcta definición, estandarización y automatización. Para definir los procesos que intervienen se ha de tener en cuenta un conjunto de prestaciones que se gestionan, compuestas de secuencias de actividades y con la especificación del quién, el cómo y cuándo en cada proceso.
- Unos recursos humanos que ejecuten esas actividades en la organización, cuyas características (roles) estén recogidas en el diseño y en el modelo. Es necesario combinar la perspectiva profesional específica (valoración de las necesidades, planificación y organización de los apoyos), con la habilidad para producir y transmitir la información en un orden predeterminado.
- Contribuir a la gestión integrada de las prestaciones sociales homogenizando y simplificando la documentación. El SAUSS como herramienta es una aplicación informática con una definición del proceso y de la organización, los requerimientos de la gestión y medidas de control que aseguren el correcto desempeño del proceso.
- Una base de que genere datos, cuyo análisis y explotación constituyan la herramienta para la evaluación, mejora del proceso y planificación

En un plano operativo para la transformación del sistema han sido necesarias una serie de **decisiones estratégicas y bloques de tareas**:

- Un profundo cambio en el modelo organizativo y el proceso de acceso.
- El ajuste de procedimientos y normativas de la Comunidad Autónoma y de las Entidades Locales.
- Sistema informático compartido por la Comunidad Autónoma y las Entidades Locales con una base de datos regional.
- Refuerzo de profesionales y recursos técnicos a las estructuras del proceso.
- Formación de los/las profesionales del sistema y establecimiento de un lenguaje compartido.
- Reorganización de la oferta y la provisión de servicios. Transformación de las prestaciones.
- Estructuración del sistema de información a los ciudadanos/as.

Se trata de una transformación profunda, que se apoya en tecnologías de la información, con una programación a la medida para los Servicios Sociales. Abarca al conjunto del sistema, y los niveles de la organización (dos administraciones), precisa modificaciones normativas, y en la gestión de los procesos (tanto informativo como de atención directa al ciudadano).

El esquema inicial que fue presentado en los primeros manuales y documentos del sistema sobre la **situación futura de SAUSS**, es decir la visión de los Servicios Sociales, idea un escenario en el que los ciudadanos/as con necesidades y derechos están en la cima. El ciudadano accede por una única puerta que es el coordinador de caso, el cual opera desde los CEAS, en coordinación con la Gerencia Territorial de Servicios Sociales y con el filtro de cada comisión técnica aplicando la valoración y orientación que dará lugar a las prestaciones del catálogo del sistema (incluidas en la cartera de servicios públicos).

El Plan Individual de Atención (PIA) de cada persona se realiza desde la corporación local o desde la Comunidad Autónoma para la gestión y provisión de las prestaciones (propias o contratadas).

Situación futura: Un sistema de acceso claro, con gestión integrada de todas las prestaciones

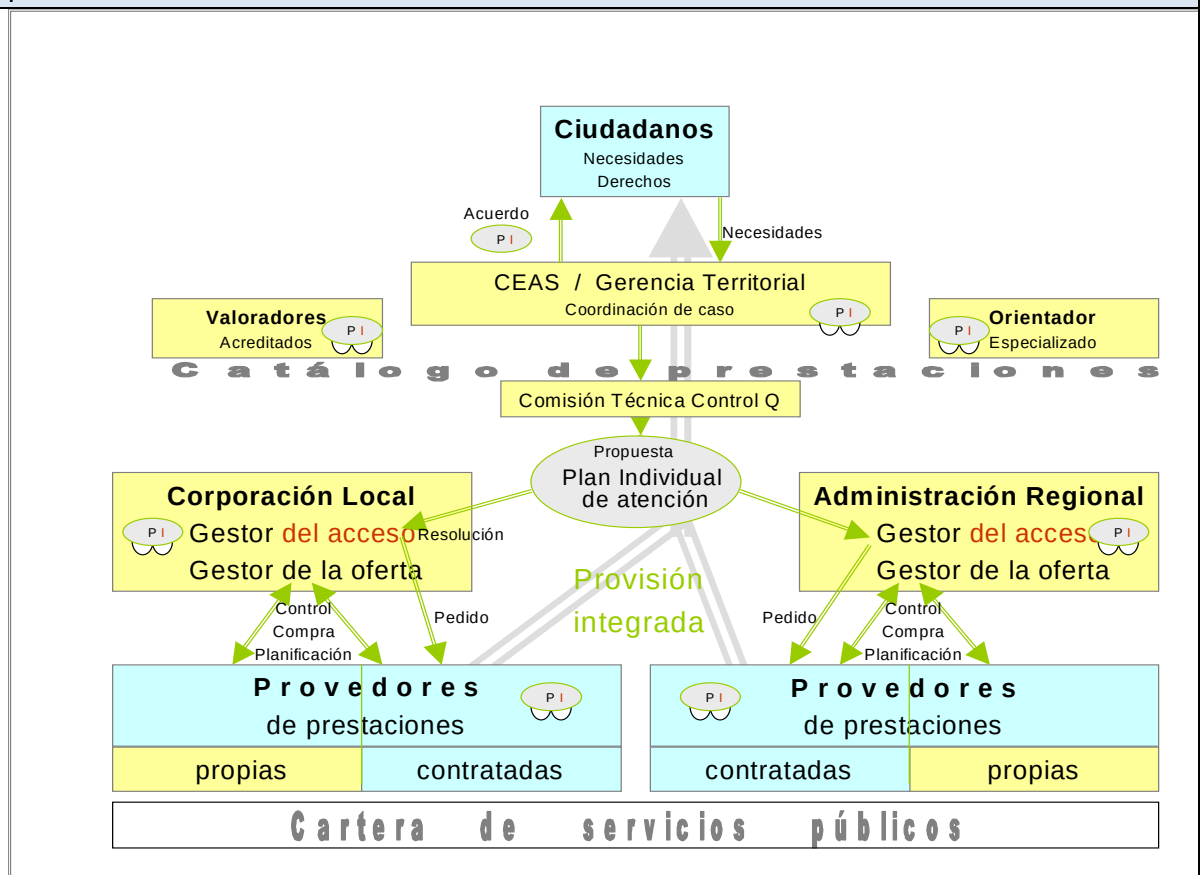


Grafico 1: Situación futura SAUSS.

Fuente: Manual SAUSS 1 Acceso Unificado a Servicioc Sociales. Autor: Junta de Castilla y León. Gerencia de SS.

Este gráfico, que representaba una visión de futuro, se ha llevado a la práctica desde el inicio en 2007 y ha sido validado con la aprobación de **la Ley 16/2010 de 20 de diciembre de Servicios Sociales de Castilla y León**.

A continuación se resume el contenido relativo al SAUSS recogido en la Ley 16/2010 de 20 de diciembre de Servicios Sociales en Castilla y León.

En el Título III Organización integrada para el acceso al Sistema de Servicios Sociales de responsabilidad pública define el Sistema de Acceso Unificado. En el artículo 34 Organización integrada del sistema, establece que “el Sistema de Servicios Sociales de responsabilidad pública se organiza de manera integrada y coordinada, sin perjuicio de la capacidad auto organizativa de las administraciones intervinientes, mediante:

- a) La unificación de un sistema de información.
- b) La disposición de un sistema de Acceso Unificado.
- c) La homogeneización y simplificación de los procedimientos e instrumentos a emplear.

- d) La coordinación de actuaciones y casos.
- e) La gestión integrada de los recursos.
- f) El uso compartido de la información.
- g) Los restantes medios que contribuyan a la conjunción funcional y a la construcción de una identidad e imagen comunes.”

La definición de las características del sistema se realiza en 11 artículos:

- Artículo 34. Organización integrada del sistema.
- Artículo 35. Sistema unificado de información.
- Artículo 36. El Acceso Unificado al sistema a través de los Centros de Acción Social.
- Artículo 37. Procedimientos e instrumentos de acceso a las prestaciones del sistema.
- Artículo 38. Valoración de las situaciones de necesidad, planificación de caso y desarrollo de la intervención.
- Artículo 39. Actuación coordinada para la atención de casos.
- Artículo 40. Equipos de coordinación interadministrativa o interdepartamental para la atención integrada.
- Artículo 41. Acceso y contenido unificados de las prestaciones.
- Artículo 42. Registro único de personas usuarias.
- Artículo 43. Historia social única.
- Artículo 44. Identidad e imagen comunes.

Para concretar, a continuación se enumeran los **elementos que introduce el Sistema de Acceso Unificado** impulsores de una nueva organización de Servicios Sociales básicos **en la Provincia de Valladolid**:

- ✓ De acuerdo con la Gestión por Procesos el sistema integrado de prestaciones se desarrolla desde **dos procesos**: el de acceso al sistema y el proceso de provisión de prestaciones tanto del catálogo de dependencia como prestaciones de Servicios Sociales. El acceso se realiza a través de los 13 CEAS de la Provincia de Valladolid y la provisión de prestaciones y/o servicios se articula desde cada uno de los niveles competenciales de manera integrada a través del SAUSS.
- ✓ Los **CEAS son la puerta única de acceso**, cercana a los ciudadanos/as y referente claro en su relación con el Sistema de Servicios Sociales. Desde los CEAS se realiza la información, el asesoramiento y la orientación profesional inicial al ciudadano en materia de Servicios Sociales; todo ello mediante procedimientos e instrumentos unificados como por ejemplo el modelo único de solicitud para todas las prestaciones y común para todos los ciudadanos/as de Castilla y León. Son agentes de proximidad y su herramienta fundamental son los contenidos relacionales, conceptos de Gutierrez A. (2009).

- ✓ Un **instrumento de valoración** con un único baremo de acceso que se activa en cada prestación. En las prestaciones de dependencia se incluye un único informe de salud, un mismo criterio de copago y participación para el usuario y un informe social común a todas las prestaciones con posibilidad de ser usado y compartido por los diferentes agentes integrantes del sistema regional.
- ✓ La **atribución de funciones y tareas** del Sistema de Servicios Sociales a través de los roles. En el ámbito de la Provincia de Valladolid el rol principal dentro del proceso de producción es el de Coordinador de Caso (CC), encargado del acceso único para la atención profesional de los ciudadanos/as y la gestión de las prestaciones, con el apoyo del rol de la Oficina Administrativa Local (OTL). Los demás roles son: Responsable técnico de Servicios Sociales, coordinador de varios CEAS, Información Estadística, Administrador de Usuarios, Equipo mixto, gestor de la provisión de SAD, Insolvencia Hipotecaria, Responsable de Inclusión Social, coordinador y técnico EPAP, Responsable y técnico GPIF.
- ✓ La gestión integrada de prestaciones y la provisión implica **la coordinación de las dos administraciones** y de estas con otros como el tercer sector y las empresas del mercado. En La Ley 16/2010 de 20 de diciembre de Servicios Sociales en Castilla y León, el artículo 41 Acceso y contenido unificados de las prestaciones determina:

“En los términos de la legislación vigente, una vez reconocida la prestación se procurará la gestión coordinada e integrada del acceso efectivo a las mismas. A estos efectos se promoverá la organización de listas únicas para cada prestación cuando los recursos para su cobertura sean de diferente titularidad o estén adscritos a un nivel territorial distinto.

Respetando los mínimos exigidos por la legislación vigente, la atención que reciban las personas usuarias en razón de una misma prestación del sistema será homogénea en sus contenidos con independencia del centro o servicio a través del cual se dispense”.

- ✓ De acuerdo con la gestión unificada de prestaciones se han incorporado progresivamente **módulos y aplicaciones** para las diferentes líneas de la planificación regional de los Servicios Sociales: Dependencia, Ayuda a Domicilio (SAD), Equipos de Promoción de la Autonomía Personal (EPAP), Renta Garantizada de Ciudadanía (RGC), Protección a la Infancia e Intervención Familiar (GPIF), Insolvencia Hipotecaria y Víctimas de Violencia de Género.
- ✓ Un **procedimiento administrativo compartido** con resoluciones coordinadas para que se acompasen los procedimientos. El SAUSS ha exigido la **adaptación de normativas** para el acceso y la provisión de servicios como el de Ayuda a Domicilio, Teleasistencia o prestaciones como Renta Garantizada de Ciudadanía, Ayudas de emergencia, centros de día, servicio de respiro y estancias permanentes en centros residenciales. Ha de

atender a criterios de unificación, racionalización, normalización, simplificación y teniendo en cuenta la implantación de la administración electrónica.

- ✓ Las **comisiones técnicas mixtas** (Entidades locales y Comunidad autónoma) para el estudio global e integral y la valoración de las circunstancias y necesidades de cada caso. Son equipos, integrados por profesionales, de composición multidisciplinar que desarrollan la planificación individual de la intervención que consideren para cada caso con la totalidad de los recursos para atender adecuadamente las necesidades y la previsión de un proceso completo de integración social.
- ✓ Una **única base de datos compartida** que integró el estándar estatal SIUSS, es compatible la comunicación con el Sistema de Atención a la Dependencia (SISAAD) y recoge otras bases de datos existentes en la comunidad. El acceso a la información es compartido para todos los agentes y profesionales del Sistema de Servicios Sociales de responsabilidad pública. Así se evitan las duplicidades, incoherencias, además permite tener información global e inmediata que facilita el trabajo de técnicos sin perder las garantías de privacidad que establece la normativa vigente.
- ✓ La Ley 16/2010 de 20 de diciembre de SS en CyL prevé la existencia de un **registro único de personas usuarias** del Sistema de Servicios Sociales de responsabilidad pública cuya titularidad corresponde a la Comunidad Autónoma. Se establece como herramienta básica la **Historia Social**, la cual contiene la información relativa a cada persona usuaria sobre solicitudes y demandas, sobre las valoraciones para el acceso al sistema y acerca de sus prestaciones. La Historia Social será accesible para los/las profesionales del Sistema de Servicios Sociales de responsabilidad pública habilitados para el caso, mediante restricciones que tiene cada rol.
- ✓ A través del **módulo estadístico** (programa MicroStrategy) es posible realizar múltiples consultas así como extraer listados. Constituye la herramienta e instrumento para la evaluación, seguimiento y control a nivel regional.

b) Análisis de las prestaciones

La integración de prestaciones es el sustrato básico sobre el que operan los CEAS, razón por la que su análisis puede proporcionarnos una idea acerca de la actividad de los Servicios Sociales.

El Objetivo Específico 4 “Analizar la repercusión del SAUSS en la **aplicación de las prestaciones básicas** de Servicios Sociales” es necesario abordarlo desde las prestaciones básicas teniendo en cuenta que están categorizadas en cinco grupos:

- Información, orientación, valoración y movilización de recursos.
- Prestaciones y actuaciones de apoyo a la unidad convivencial y Ayuda a Domicilio.

- Prestaciones, actuaciones y medidas de alojamiento alternativo.
- Prestaciones y actuaciones de prevención e inserción social.
- Recursos complementarios para cobertura de necesidades de subsistencia

Estos grupos se dividen en subgrupos conformando lo que se denomina árbol de prestaciones. Existen múltiples prestaciones que puede ofrecer el Sistema de Servicios Sociales a diferentes niveles (CA, CCAA y CCLL) cuya codificación refleja dichos niveles. Por ejemplo: 201051 es el código del Servicio Público de Ayuda a Domicilio, en el que 20 representa el 2º grupo de prestaciones común a todas la Comunidades Autónomas, 10 representa el primer grupo de las prestaciones de Ayuda a Domicilio y 51 (es el 4º nivel) define las prestaciones de servicio público de Ayuda a Domicilio en Castilla y León.

❖ Nº de Prestaciones por árbol de prestaciones

Tabla 1: Prestaciones por árbol de prestaciones

Incidencia en las prestaciones por árbol de prestación									
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN, VALORACIÓN Y MOVILIZACIÓN DE RECURSOS	3906	3072	5495	6752	7487	11273	11407	9653	9057
PREST. Y ACT. APOYO A LA UNIDAD CONVIVENCIAL Y AYUDA A DOMICILIO	1322	1242	1068	6560	5972	5791	6147	3878	3794
PRESTACIONES, ACTUACIONES Y MEDIDAS DE ALOJAMIENTO ALTERNATIVO	722	847	942	1018	1036	1151	1078	624	580
PRESTACIONES Y ACTUACIONES DE PREVENCIÓN E INSERCIÓN SOCIAL	1696	2093	2942	2711	2668	3364	2587	1708	1808
RECURSOS COMPLEMENTARIOS PARA COBERTURA DE NECESIDADES DE SUBSISTENCIA	106	62	99	40	80	96	220	83	1148
TOTAL	7752	7316	10546	17081	17243	21675	21439	15946	16387

Fuente: elaboración propia a partir de estadísticas extraídas de SAUSS para memorias anuales Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales.

Evolución de las prestaciones de 2004 a 2012

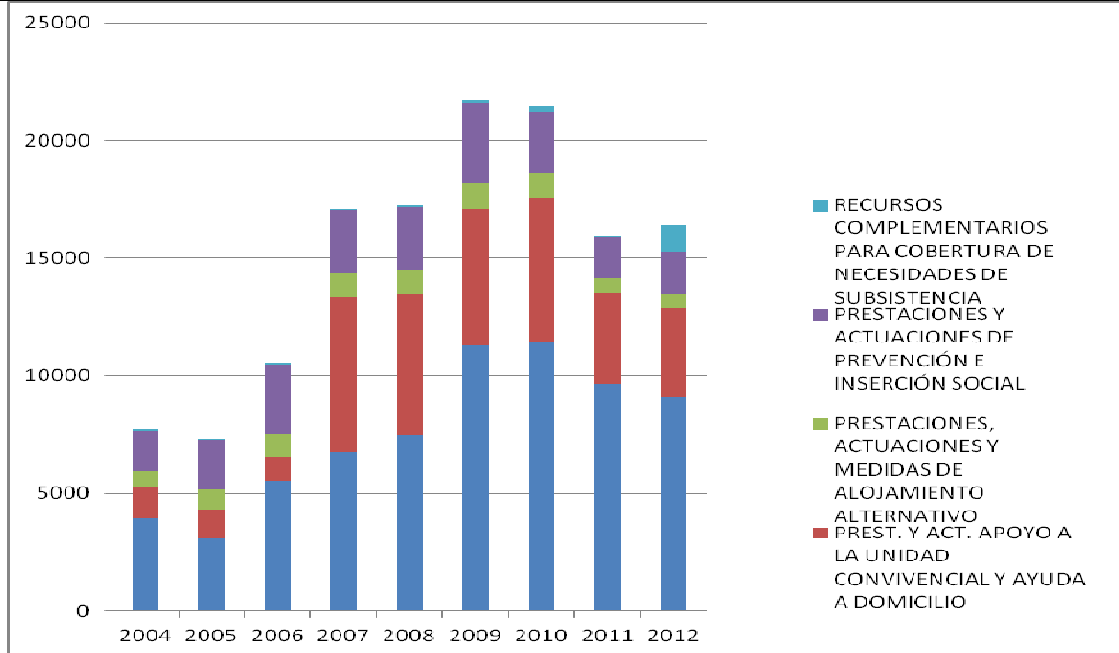


Gráfico 2: Evolución de las prestaciones desde el año 2004 al 2012. Fuente: elaboración propia a partir de estadísticas extraídas de SAUSS para memorias anuales Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales.

La **evolución de las prestaciones** reflejan un incremento progresivo desde 2004 en el que hay registradas 7.752 prestaciones, en el año 2007 hay 17.081, alcanza su máximo en el 2009 con 21.675 prestaciones, a partir del que descienden hasta 16.387 prestaciones en el 2012. En tres años el incremento es del 120% y en cinco años del 180% para descender ligeramente al 111%.

El inicio del SAUSS y la aprobación de la LAPAD, Ley de dependencia en 2007 están claramente reflejados en el presente gráfico, que indica un **incremento de las prestaciones**, hasta 2011 y 2012 años en los que dichas prestaciones descienden debido al recorte y retroceso de la LAPAD el Real Decreto-Ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.

La evolución de las prestaciones está directamente relacionada con la incorporación de una nueva configuración de los Servicios Sociales básicos (SAUSS) que integra la dependencia, así como las posteriores modificaciones y reducciones de presupuesto y recursos que les han afectado negativamente.

Los datos de prestaciones que se extraen de la aplicación informática nos informan de dos hechos cruciales:

- La entrada en vigor de la Ley de dependencia. LAPAD.
- La gestión de un acceso único y exclusivo de las prestaciones a través del SAUSS.

Por una parte aumenta exponencialmente la demanda de prestaciones y por otra se contratan nuevos coordinadores de caso para la valoración y gestión de prestaciones: en 2004 había 26 Trabajadores/as Sociales en los 13 CEAS de la Provincia, que en el nivel UTS grababan prestaciones en el SIUSS, pasando a ser 45 los coordinadores de caso con el SAUSS para el mismo número de CEAS. Se incrementa en consecuencia la tarea del registro de la actividad en un sistema en el que para el proceso de gestión de las prestaciones es necesario almacenarlas. Con el SAUSS en la práctica se recoge casi toda la actividad de los/las profesionales de los CEAS.

En el análisis de los grupos de prestaciones, destaca significativamente **la prestación de información, orientación, valoración y movilización de recursos** que representa respecto del total de prestaciones el 50,4% en el año 2004, el 39,5% en el 2007, el 43,4% en el 2008, el 53,2% en el 2010 y el 55,3% en el 2012.

La información y orientación en la Gestión por Procesos representa el acceso al Sistema de Servicios Sociales.

El protagonismo de la prestación reflejado en los datos y la evolución tiene relación directa con lo aludido por Gutierrez Resa (2010) acerca del **valor de la proximidad** en los Servicios Sociales y los contenidos relacionales como el recurso fundamental de la acción de los Trabajadores/as Sociales en los Servicios Sociales básicos.

La información y la orientación son actividades en las que el recurso que se aplica no es material y objetivable sino que es la propia actividad profesional del trabajador social. Se ha de apreciar que en 2004 representa más de la actividad de los CEAS y coincidiendo con la incorporación de la dependencia desciende hasta el 43,42% en 2008 para volver a tomar predominancia en 2012, año en el que la ley ha sido significativamente rebajada por el RD-Ley 20/2012 de 13 de julio de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.

Cabe establecer que la acción profesional apoyada únicamente en contenidos relacionales se ha incrementado en la medida que van desapareciendo recursos y prestaciones de Servicios Sociales de contenidos materiales.

Así mismo los dos hechos, implantación del SAUSS y la tramitación de la dependencia, se hacen visibles en la explotación de datos de la Provincia de Valladolid, porque son los CEAS los que realizan la valoración, la consulta y elección de prestaciones de dependencia, todas ellas actividades enmarcadas en el grupo de información.

Por lo tanto el impacto del SAUSS y de la nueva Ley 39/2006 LAPAD se reconoce en las prestaciones del primer grupo y en menor medida en el **segundo grupo de apoyo a la**

unidad convivencial y Ayuda a Domicilio, que respecto al conjunto total de prestaciones básicas van tomando mayor presencia, de manera que en el año 2004 representan el 17%, el 38,4 % en el año 2007, el 34,6% en el 2008, el 28,7% en el 2010 y el 23,2% en el año 2012.

Es significativo el aumento en número que experimentan este grupo de prestaciones: de 1.322 en 2004 a 6.560 en el año 2007, en el que alcanza el máximo, para descender a 3.794 en el año 2012.

La causa del aumento se debe igualmente al SAUSS y la dependencia: en este grupo de prestaciones se encuentran el Servicio de Ayuda a Domicilio, el Servicio de Teleasistencia, las medidas de promoción de la autonomía (equipos EPAP), centro de día y la prestación económica de cuidados en el entorno familiar, todas ellas dentro del catálogo de prestaciones y ayudas de dependencia. El incremento está relacionado directamente con estas prestaciones de dependencia y no con otras del mismo grupo de apoyos a la unidad convivencial.

Sin embargo también en este grupo se encuentran las prestaciones que implica el trabajo de apoyo a las familias, en el que se intervienen con la red de relaciones familiares o como denomina Fantova F. (2009) en los entornos relacionales.

El tercer grupo de prestaciones, actuaciones y medidas de alojamiento alternativo respecto al total de prestaciones ha sufrido un descenso significativo de manera que en 2004 representaba el 9,3, en 2007 y en 2008 el 6%, en 2010 el 5,2% y en 2012 tan sólo el 3,5%.

En este grupo se encuentran las prestaciones que tienen que ver con los centros residenciales. El número de personas que acuden a centros residenciales desciende en la medida que se incrementan las prestaciones con objetivos de mantenimiento de las personas en el entorno y domicilio (segundo grupo de prestaciones).

Por lo tanto, el nuevo sistema de dependencia y de Acceso Unificado a todas las prestaciones promueve el mantenimiento de las personas en el contexto, reforzando los apoyos en el entorno de referencia y evitando descontextualizar a los individuos.

El cuarto grupo de prestaciones y actuaciones de prevención e inserción social, incluye las prestaciones relacionadas con la inclusión social de personas en riesgo situación de marginación o exclusión social. Es decir acciones y programas relacionados con la inserción sociolaboral, programas con inmigrantes (programa “Provincia Abierta”), integración comunitaria, sensibilización social etc.

Respecto al total de las prestaciones del árbol, constituyen el 21,9% en 2004, el 15,9% en 2007, el 12% en 2010 y el 11% en 2012, es decir que el acceso único a los Servicios Sociales ha influido negativamente debido al protagonismo de la dependencia frente a las prestaciones para la inclusión.

El quinto grupo de recursos complementarios para cobertura de necesidades de subsistencia es el menos significativo respecto el total de las prestaciones y no ha experimentado variación con el nuevo sistema unificado de acceso hasta el año 2012.

El incremento no se aprecia porque se ha mantenido en el 1,3% hasta el año 2012 en el que la cifra se multiplica casi por 11. Cobran importancia el aumento de las 106 prestaciones en 2004 a las 220 en 2010 y las 1.148 prestaciones en el 2012.

Estas variaciones se deben:

- En primer lugar a la derogación del Ingresos Mínimos de Inserción, Decreto 126/2004, de 30 de diciembre IMI y la aprobación de la RGC como derecho subjetivo de los ciudadanos/as, Ley 7/2010 de 30 de agosto de Renta Garantizada de Ciudadanía de Castilla y León, lo cual no se refleja en SAUSS hasta que en 2012 funciona el módulo de gestión de RGC.
- Y en segundo lugar a las ayudas materiales en especie para estados de necesidad, es decir ayudas de carácter asistencial, relacionadas con las graves necesidades actuales y el empobrecimiento de las familias generadas por la crisis.

❖ **Historias sociales, expedientes y usuarios de prestaciones**

El SIUSS y el SAUSS recogen y graban los datos de las personas y familias desde unidades de datos denominadas expedientes (en el SIUSS hasta el año 2007) o Historias sociales (en el SAUSS a partir del 2007).

Tanto los expedientes como las Historias sociales incluyen:

- Datos de cabecera o de identificación de la persona usuaria titular.
- De parrilla familiar, referido a la unidad de convivencia.
- Elementos del hábitat, de la vivienda y el entorno en el que se encuentra.
- Valoraciones y prestaciones de las personas usuarias
- Una serie de informes que es posible generar.

En cada historia social, siempre asignada al coordinador de caso, se incluyen los datos y prestaciones de las unidades familiares. Una historia social corresponde a una unidad familiar y los individuos de la historia social son usuarios de prestaciones, bien titulares o bien beneficiarios.

En consecuencia, los datos de la explotación de SAUSS referidos a prestaciones nos indican la actividad profesional de CEAS y los datos de historias sociales y usuarios se refieren a las personas que atienden los/las profesionales de CEAS.

La Historia Social es la expresión instrumental de la “gestión de caso” cuyo origen fue el casework de Mary Richmond. La Ley 16/2010 de 20 de diciembre de SS en CyL regula en el artículo 43 la Historia Social Única, como soporte de la información global de todas las prestaciones de cada personas usuarias, limitando el acceso a la misma en función del ámbito competencial de los/las profesionales.

Los datos acerca del número de las historias sociales y de usuarios de prestaciones reflejan el incremento o descenso de usuarios de Servicios Sociales y por lo tanto la incidencia del SAUSS/Acceso Unificado en la población.

Tabla 2: Nº de historias sociales y usuarios de prestaciones.

Nº de Historias Sociales y de usuarios de prestaciones									
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Total Historias Sociales:	6.325	6.730	8.580	8.269	8.259	8.398	8.023	8.276	8.370
Usuarios de prestaciones:	6.917	7.317	9.291	9.183	9.230	9.515	9.226	9.631	9.808

Fuente: elaboración propia a partir de estadísticas extraídas de SAUSS para memorias anuales Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales.

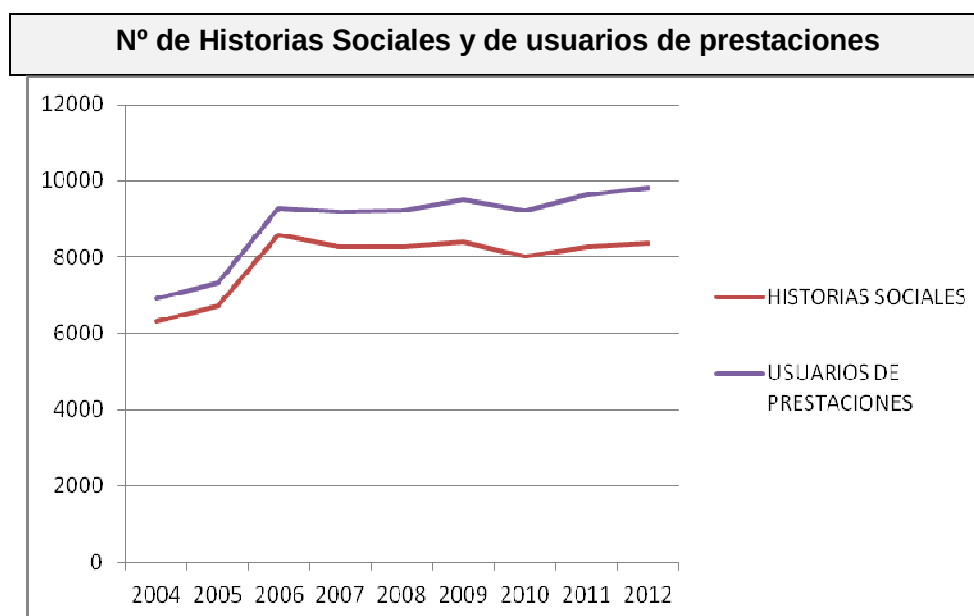


Gráfico 3: Nº de Expedientes/Historias Sociales y de usuarios de prestaciones. Fuente: elaboración propia a partir de estadísticas extraídas de SAUSS para memorias anuales Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales.

Los datos extraídos de la explotación SAUSS acerca de la evolución desde 2004 a 2012 de expedientes/historias sociales y de usuarios de prestaciones expresan un incremento de **familias e individuos** atendidos por los CEAS en casi un 40%.

En el año 2004 había 6.325 **historias sociales** y el incremento respecto a este dato ha sido:

- 2005 del 6,4%,
- 2006 del 35,65%,
- 2007 del 30,7%,
- 2008 del 30,6%,
- 2009 del 32,8%,
- 2010 del 26,8%,
- 2011 del 30,84%,
- y 2012 del 41,8%.

Los **usuarios de prestaciones** en 2004 son 6.917 y respecto este dato el incremento es del:

- 2005 del 5,8%,
- 2006 del 34,3%,
- 2007 del 32,8 %,
- 2008 del 33,4%,
- 2009 del 37,5%,
- 2010 del 33,4%,
- 2011 del 39,2%,
- y 2012 del 41,8%.

El incremento tanto de las historias sociales y como el de los usuarios se ha producido en los años 2006, 2009 y 2012, es decir que, si bien hay un aumento de personas y familias en los años analizados, la implantación del sistema unificado y la entrada en vigor de la Ley 39/2006 no parecen ser las causas directas e inmediatas.

Tal y como se presentan los datos de la Provincia de Valladolid, el sistema unificado SAUSS aparentemente, ha afectado más a las prestaciones aumentándolas que al número de las familias y personas que atienden los Servicios Sociales básicos. Sin embargo no se puede confirmar porque ambos, usuarios y prestaciones han incrementado con ritmos diferentes.

❖ **Prestaciones por sectores de referencia**

El Plan concertado de Prestaciones básicas de Servicios Sociales clasifica a la población en función de características predominantes por grupos, es decir **sectores de referencia** y así se ha organizado en los Servicios Sociales básicos de Castilla y León hasta la nueva Ley de Servicios Sociales en el 2010 que diseña una nueva consideración de los grupos y ejes de intervención.

El número y tipo de sectores han ido variando de acuerdo con las nuevas formas de intervención social y con los objetivos de Servicios Sociales, motivos por los que los datos no son del todo homogéneos.

La Ley 16/2010 de SS de CyL supera la sectorialización para establecer la provisión de prestaciones esenciales y/o no esenciales desde diferentes ejes de intervención de la planificación regional (inclusión social, dependencia, infancia, familia y mujer).

El SAUSS sin embargo, mantiene los sectores de población como campos obligatorios para armonizar el traspaso de datos con el SIUSS y por lo tanto para armonizarlo con el Plan Concertado de Prestaciones Básicas.

Debido a las diferencias señaladas, los datos de prestaciones que se presentan pueden no ser del todo exactos en tres sectores de población:

- Inmigrantes,
- Inclusión social.
- Otros grupos en situación de necesidad.

Los actuales sectores de referencia son: minorías étnicas, reclusos y ex-reclusos, personas con discapacidades, personas mayores, mujer, juventud, infancia, familia, inclusión social, inmigrantes, otros grupos en situación de necesidad, enfermos terminales, enfermos psiquiátricos no institucionalizados, emigrantes, refugiados y asilados, toxicómanos (alcohólicos y drogadictos), marginados sin hogar y transeúntes.

Tabla 3: Prestaciones por sectores de referencia.

PRESTACIONES POR SECTORES DE REFERENCIA									
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
MINORIAS ETNICAS	151	151	224	198	216	305	340	349	368
RECLUSOS Y EX-RECLUSOS	6	8	11	13	19	14	17	19	13
PERSONAS CON DISCAPACIDADES	810	804	1.263	1.944	1.735	2046	1.939	2027	2056
PERSONAS MAYORES	3.524	3.171	5.321	8.272	8.931	9773	9.342	8800	8567
MUJER	548	745	768	974	835	879	869	786	850
JUVENTUD	129	96	68	63	65	117	112	125	118
INFANCIA	118	92	134	159	193	224	202	209	249
FAMILIA	1.350	1.095	1.322	1.254	1.494	2261	1.757	1687	2009
INCLUSIÓN SOCIAL	0	0	1	851	979	1880	1.790	496	516
INMIGRANTES	913	892	1.082	1.663	1.726	1908	1.836	837	790
OTROS GRUPOS EN SITUACION DE NECESIDAD	85	104	155	1.479	813	1986	2.947	285	506
ENFERMOS TERMINALES	2	2	6	7	16	19	27	29	20
ENFERMOS PSIQUIATRICOS NO INSTITUCIONALIZADOS	44	60	70	89	100	138	146	161	205
EMIGRANTES	60	56	61	52	50	47	44	45	56
REFUGIADOS Y ASILADOS	0	0	3	3	3	3	2	5	1
TOXICOMANOS (ALCOHOLICOS Y DROGADICTOS)	11	37	52	57	64	66	58	68	51
MARGINADOS SIN HOGAR Y TRANSEUNTES	1	3	5	3	4	9	11	18	12
TOTAL	7.752	7.316	10.546	17.081	17.243	21.675	21.439	15.946	16.384

Fuente: elaboración propia a partir de estadísticas extraídas de SAUSS para memorias anuales Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales.

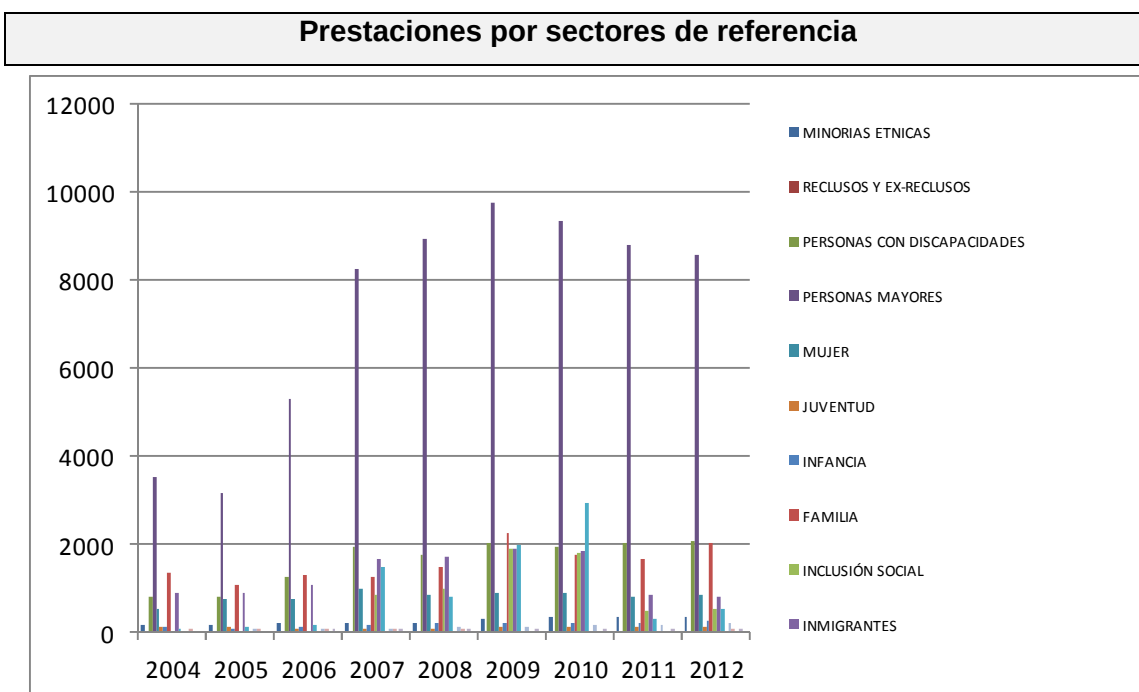


Gráfico Nº 4 : Prestaciones por los sectores de referencia Minorías étnicas, reclusos y exreclusos, personas mayores, mujer, juventud, infancia, familia e inclusión social, inmigrantes, otros grupos en situación de necesidad, enfermos terminales, enfermos psiquiátricos no institucionalizados, emigrantes, refugiados y asilados, toxicómanos (alcohólicos y drogadictos), marginados sin hogar y transeuntes. Fuente: elaboración propia a partir de estadísticas extraídas de SAUSS para memorias anuales Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales.

De los datos reflejados en la tabla y el gráfico N°3 se deduce un incremento de las prestaciones y una distribución homogénea en todos los sectores de población. No obstante destacan **tres sectores principales**. Son:

- **Personas mayores.** Representan respecto al total el 45,4% en 2004, el 48,4% en 2007 y el 52,3% en 2012, luego es el sector al que mayoritariamente se dedican los CEAS en el medio rural. La incorporación del SAUSS y la dependencia en 2007 es la causa principal del ascenso y así lo demuestran los datos puesto que en 2004 el número de prestaciones es de 3.524 para pasar a 8.272 en 2007 cuando se inicia el sistema unificado y la dependencia, 9.342 en 2010 y 8.567 en el 2012, descenso achacable a los recortes del RD-Ley 20/2012.
- **Personas discapacitadas.** Representan respecto al total el 10,4% en 2004, el 11,4% en 2007 y el 12,5% en 2012. De igual manera que las personas mayores, la Ley 39/2006 de dependencia ha incrementado las prestaciones sobre las que han trabajado los Servicios Sociales, sin embargo no se ha visto afectado por los recortes de dependencia de 2012. No es un incremento de gran impacto puesto que es un sector de población de alta vulnerabilidad con el que los CEAS siempre han dedicado una parte considerable de su acción. La dependencia ha concentrado las prestaciones cuya tramitación se realizaba desde diferentes organismos y el SAUSS ha organizado los datos de las prestaciones desde una óptica diferente
- **Familia.** Representan respecto al total el 17,4% en 2004, el 7,3% en 2007 y el 12,3% en 2012. En este sector hay un decrecimiento de la actividad desde la incorporación del SAUSS lo que nos indica que el sistema unificado ha centrado su actividad en sectores más relacionados con la dependencia y la promoción de la autonomía.

Otros sectores como inmigrantes, inclusión social y otros grupos en situación de necesidad, arrojan datos numéricamente superiores en determinados años, pero la evolución no es uniforme porque la denominación de los sectores ha sido modificada dando lugar a duplicidades y sesgos. Además tiene que ver con las discrepancias entre los sectores de las prestaciones del Plan concertado y las prestaciones esenciales y no esenciales de la Ley/2010 de 20 de diciembre de Servicios Sociales de Castilla y León. Por lo tanto respecto a estos sectores no se pueden realizar interpretaciones que nos lleven a conclusiones fiables.

Valoraciones

Las valoraciones, en SAUSS **las realizan los coordinadores de caso** y van asociadas a las prestaciones que puedan corresponderles.

Las valoraciones están estructuradas en un árbol con el mismo esquema que las prestaciones: cinco grupos subdivididos a su vez en 4 niveles.

Son las herramientas equivalentes al diagnóstico social de acuerdo con el binomio necesidad-recurso y se suelen asociar más de una valoración a cada prestación.

Su evolución numérica desde el 2004 al 2012 permite tomar idea acerca de la **incidencia del SAUSS en la intervención profesional valorativa** de los Trabajadores/as Sociales-coordinadores de caso.

Tabla 4: Valoraciones de coordinadores de caso desde 2004 a 2012.

Valoraciones en SAUSS									
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Valoraciones	29.905	31.598	38.282	37.642	38.099	39.169	38.684	38.938	39.089

Fuente: elaboración propia a partir de estadísticas extraídas de SAUSS para memorias anuales Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales.

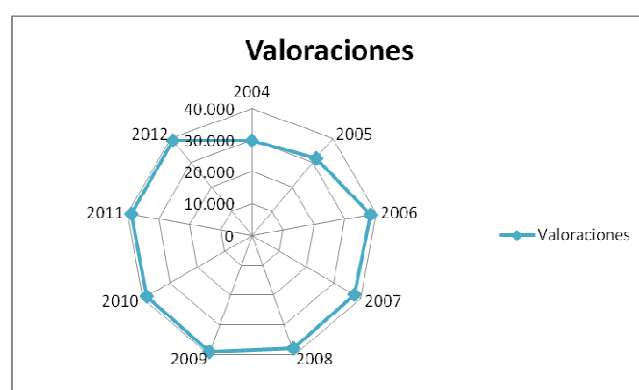


Gráfico 5: Evolución de las valoraciones realizadas por coordinadores de caso. Fuente: elaboración propia a partir de estadísticas extraídas de SAUSS para memorias anuales Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales.

Al igual que las prestaciones, las valoraciones experimentan un claro aumento a partir del año 2006, motivada por el nuevo sistema unificado SAUSS². El gráfico muestra la **expansión de las valoraciones** a partir del cambio de sistema sin acusar el retroceso de la Ley de Dependencia y los recortes en Servicios Sociales que se están produciendo desde 2010.

Para la interpretación de los datos de valoraciones en SAUSS se ha de tener en cuenta el **número de Trabajadores/as Sociales/coordinadores** de caso que graban dichas valoraciones:

- 2004: 26

² Los datos reflejan que un año antes de la incorporación del SAUSS hay un incremento de las valoraciones del 28% respecto al 2004. Estas valoraciones corresponden a prestaciones del 2007 y se explica porque el sistema asigna su fecha en 2006 a historias sociales de este año.

- 2007: 45
- 2010: 36
- 2012: 34

Descienden los recursos, los/las profesionales contratados como coordinadores de caso, pero no se refleja en las valoraciones, es decir que aunque el número de prestaciones sea inferior la actividad de Trabajadores/as Sociales evoluciona incrementándose.

Respecto al 2004, el incremento de las valoraciones en el año 2005 fue:

- del 5,7%, en el 2006
- del 28%, en el 2007
- del 25,9%, en el 2008
- del 27,4%, en el 2009
- del 31% en el 2010
- del 29,3 % en el 2011
- del 30,2 %
- y en el 2012 del 30,71%.

Del año 2004 al 2012 hay un aumento del 30,71%, lo cual evidencia **la ampliación de la actividad profesional de Trabajadores/as Sociales en la valoración de necesidades** para el acceso y provisión de prestaciones sociales.

Es un dato de gran importancia porque cuantifica la actividad exclusivamente profesional de diagnóstico y valoración de las necesidades sociales de ciudadanos/as y ciudadanas, contradiciendo en parte la idea que existe sobre la burocratización y rigidez que ha generado el SAUSS en el Trabajo Social y los Servicios Sociales.

❖ **Estado de las prestaciones**

El SAUSS es un sistema fundamentado en la **Gestión por Procesos** en los que se incluyen múltiples actividades desarrolladas por los/las profesionales que tienen asignados roles. Las prestaciones son los recursos de los Servicios Sociales para la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos/as que han sido valoradas por los Trabajadores/as Sociales.

La automatización en el SAUSS de las actividades se realizan en **dos procesos integrados**: el acceso al sistema y la provisión de prestaciones. **El acceso al sistema** es la primera fase en la que el ciudadano accede a los Servicios Sociales e incluye las actividades de identificación, valoración y tramitación de las prestaciones; **la provisión** es la segunda fase en la que se inicia la gestión de cada prestación en el ámbito administrativo que le corresponda.

Teniendo en cuenta este esquema, las prestaciones tienen un desarrollo en el proceso de acceso o en el de provisión. Así las prestaciones avanzan en los procesos tomando una serie de estados en función del momento y nivel en el que se encuentre. **Los estados posibles** son:

- Denegado
- Concedido-cerrado. Concedido, anulado, cerrado.
- Trámite procedimiento ajeno pendiente de resolución/decisión.
- Trámite coordinación interna pendiente de decisión
- Concedido lista de espera
- Trámite procedimiento administrativo entidad local pendiente de resolución
- Tramitado cerrado
- En estudio
- Cerrado.
- Suspendida/nuevo seguimiento.

El análisis del estado de las prestaciones aporta a la presente investigación una interesante visión porque indica los detalles de la actividad de los Servicios Sociales a través de las prestaciones. Se puede analizar la evolución de las prestaciones en la clave de la gestión pro procesos.

Tabla 5: Prestaciones por estado de las prestaciones.

PRESTACIONES POR ESTADO									
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
PRESTACIONES POR ESTADO									
DENEGADO	244	219	268	228	262	300	306	393	355
CONCEDIDO CERRADO	3.351	3.203	5.033	7.148	7.011	8.810	8.809	6.623	5.950
CONCEDIDO ANULADO CERRADO	817	818	698	492	310	273	218	199	187
TR. P. AJENO PDTE. RES./DECISIÓN	97	112	149	206	308	454	566	922	1.299
TR. C. INTERNA PDTE. DECISIÓN	40	41	47	54	56	65	77	91	106
CONCEDIDO LISTA DE ESPERA	38	39	42	45	46	48	55	56	64
TR. P.A.E.L. PDTE. RESOLUCIÓN	7	11	20	40	52	79	112	234	577
CONCEDIDO - SEGUIMIENTO	554	658	864	1.037	1.287	1.749	2.384	3.154	3.953
TRAMITADO CERRADO	47	68	114	216	359	501	521	306	165
EN ESTUDIO	118	123	129	311	1519	2475	1444	989	1.576
CERRADO	2.431	2.014	3.171	7.292	6.020	6.901	6.919	2.940	2.097
SUSPENDIDA/NUEVO SEGUIMIENTO	8	10	11	12	13	20	28	39	55
TOTAL	7.752	7.316	10.546	17.081	17.243	21.675	21.439	15.946	16.384

Fuente: Elaboración propia. Módulo estadístico de SAUSS.

Los estados de las **prestaciones relacionadas que incluyen “cerrado”** (concedido-cerrado; concedido, anulado, cerrado; tramitado-cerrado y cerrado) indican una intervención de los CEAS, que por unos u otros motivos se ha terminado. Son tareas acabadas y por lo tanto archivadas, de hecho, una prestación no se puede reabrir, se cierra para siempre.

El cierre de las prestaciones, por lo general, expresa que en Servicios Sociales se resuelve; si hay un gran número de prestaciones abiertas y pendientes de resolver podemos deducir que no se avanza en la resolución de las necesidades de los ciudadanos/as.

En cuanto a las prestaciones que tienen cierre, los datos expresan que el sistema de acceso único ha rebajado el número de prestaciones cerradas, es decir que o están concedidas y se están prestando o quedan pendientes de resolución.

En el año 2004 el 86% de las prestaciones estaban en los cuatro estados de cierre señalados, en el 2005 el porcentaje era del 83,4%, en el 2006 del 85,5%, en el 2007 el 88,7% y a partir de este momento en el que se inicia la gestión desde SAUSS, descienden los porcentajes de prestaciones cerradas al 79,5% en 2008, el 76% en 2009 y 2010, 63% en 2011 y 51% en 2012.

Este descenso de prestaciones cerradas, tiene que ver con la visión de procesos en una gestión compartida/coordinada entre diferentes administraciones, o dicho de otra manera, el final de cada prestación depende casi siempre de una de las dos administraciones y de múltiples condicionantes que frenan el cierre.

❖ **Prestaciones en concedido-seguimiento**

Dentro del proceso de provisión, las prestaciones en “concedido-seguimiento” son los servicios y recursos **propios de la entidad local**, de las que tiene la titularidad y capacidad normativa.

Representan la gestión y mantenimiento de los Servicios Sociales locales tales como el servicio de Ayuda a Domicilio, el servicio de Teleasistencia, los centros residenciales propios, las ayudas a personas en estado de necesidad, el programa de apoyo a familia, programa de intervención familiar en infancia etc.

Una vez concedida la prestación y cumplidos los requisitos administrativos, la prestación debe desarrollarse con eficacia y calidad. El **seguimiento constituye el control y la garantía** de un servicio adecuadamente prestado.

Los datos sobre el estado *concedido-seguimiento* ofrecen una idea sobre el trabajo pendiente cotidiano, es decir, el trabajo de gestión de los Servicios Sociales.

Tabla 6: Prestaciones por estado de las prestaciones.

PRESTACIONES EN CONCEDIDO-SEGUIMIENTO									
PRESTACIONES	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
CONCEDIDO - SEGUIMIENTO	554	658	864	1.037	1.287	1.749	2.384	3.154	3.953
TOTAL PRESTACIONES	7.752	7.316	10.546	17.081	17.243	21.675	21.439	15.946	16.384

Fuente: Elaboración propia partir del modulo estadístico de SAUSS.

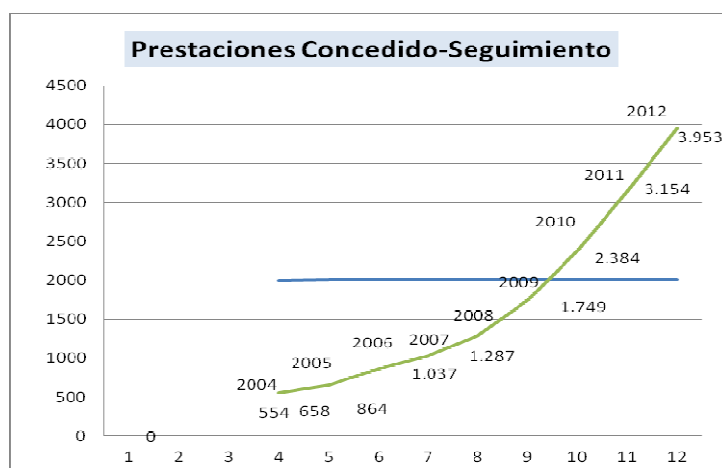


Gráfico 6: Prestaciones en estado *Concedido-seguimiento*.

Fuente: Elaboración propia partir del modulo estadístico de SAUSS.

El grafico refleja el gran incremento de las prestaciones en *concedido-seguimiento* y por lo tanto la capacidad de gestión de Servicios Sociales.

Desde el año 2004 en el que hay en concedido-seguimiento 554 prestaciones, al 2012 en el que hay 3.953 el incremento es exponencial.

Según estos datos el nuevo sistema SAUSS facilita la capacidad de gestión de Servicios Sociales. La posibilidad de integrar los procesos y actividades sobre un sistema único de gestión facilita las tareas y aumenta la eficacia.

c) **El Trabajo Social y el rol coordinador de caso**

El segundo eje principal de los dos que se plantean en esta investigación, es el relacionado con el **ejercicio profesional del Trabajo Social en el desempeño del rol de coordinador de caso** y corresponde a los Objetivos específicos OE2. y OE3.

Para conocer la práctica profesional de Trabajadores/as Sociales en el nuevo sistema unificado se hace necesario usar técnicas cualitativas de investigación, tales como la sesión del grupo de discusión realizada en la que la valoración subjetiva de los/las profesionales, nos aporta los datos necesarios para extraer conclusiones fiables.

En primer lugar, es conveniente analizar determinados aspectos de la dinámica que se ha desarrollado en el grupo, para reflejar la información recogida:

- ✓ Hay un discurso general sobre SAUSS en el que todos los miembros conocen y siguen los temas que se generan. La línea discursiva se inicia con los aspectos positivos del SAUSS, todos los miembros del grupo realizan aportaciones constructivas, evoluciona hacia las carencias y defectos del sistema para terminar en reflexiones acerca de la relación entre el Trabajo Social y el SAUSS.
- ✓ El discurso es fluido, reflexivo y profundo, con connotaciones de queja y pesimismo, y a la vez ciertos temas generan entusiasmo, humor y resulta para los miembros muy enriquecedor.
- ✓ En cuanto al lenguaje utilizado tiene un carácter marcadamente técnico con términos propios del manejo del sistema y del Sistema de Servicios Sociales. Este lenguaje es asequible para todos los miembros del grupo que comprenden y comparten los vocablos usados.
- ✓ Los términos/frases más repetidas son: SAUSS, prestación, mesa de tareas, impulsos, dependencia, Gerencia de Servicios Sociales, tiempo, necesidades.
- ✓ También mencionadas de manera repetida pero en menor medida: Trabajo Social, profesionales, ética profesional, control, seguimiento.
- ✓ Se genera en el grupo una dinámica de acuerdos y con frecuencia de consenso como consecuencia de la cordialidad que hay desde el inicio de la sesión. No se producen confrontaciones y los desacuerdos enriquecen el diálogo provocando el debate sobre temas sensibles y decisivos. Los temas fluyen con espontaneidad y algunos asuntos como por ejemplo los instrumentos propios del Trabajo Social en relación con el SAUSS se pasan por encima demostrando que se quieren evitar.

- ✓ Los temas de consenso son: El cambio positivo del SAUSS sobre los Servicios Sociales; la visión de globalidad e integralidad; las experiencias negativas, pérdidas de tiempo y dificultades de manejo.
- ✓ Los acuerdos son: La no materialización de la orientación a la persona; las orientación prestacional del SAUSS y los tiempos necesarios para su correcto manejo.
- ✓ Los temas que generan desacuerdos son: la utilidad del boli digital; el límite de información y la privacidad de los datos; la planificación desde los datos obtenidos; la animación comunitaria como olvido en el sistema.
- ✓ La preponderancia de algunos miembros y el liderazgo no se marca significativamente, aunque sí es posible diferenciar las personas que desatacan en el manejo del SAUSS a nivel tecnológico, personas con solidez teórica y personas con experiencia práctica en lo profesional.
- ✓ De los datos del grupo de discusión se ha obtenido información y datos sobre siete temas fundamentales, de los que se pueden realizar un análisis de acuerdo con los objetivos de la presente investigación. Implícitamente quedan descritas las perspectivas de futuro:

APORTACIONES DEL SAUSS COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO

Es una herramienta de trabajo con una gran capacidad para manejar información necesaria y muy útil, tanto para almacenarla como para recogerla. Se accede de forma sencilla y en tiempo real a la información.

Posibilita la visión global en la atención de la persona en la medida que es posible disponer de la información más allá del ámbito profesional del trabajador social y a un nivel regional trascendiendo el ámbito geográfico de actuación de cada CEAS.

Ha sido capaz de incorporar la gestión de la red pública de Servicios Sociales en un todo integrado con las exigencias del procedimiento administrativo y con todas las innovaciones tecnológicas actuales. Hace posible el acceso a la dependencia y la provisión de las prestaciones del catálogo de dependencia de manera integrada con las prestaciones de Servicios Sociales de las áreas de inclusión social, infancia, familia y mujer.

María Jesús: “Posiblemente el SAUSS no sería lo que es hoy si no se hubieran tomado decisiones estratégicas en el momento de su diseño. Decisiones que implicaban la integración de la dependencia con la red pública de Servicios Sociales. Quizá este asunto ha sido lo que le han dado carne y sangre al SAUSS”

Se percibe en el entorno profesional de los Servicios Sociales cómo en muy poco tiempo se ha incorporado un lenguaje y cultura común derivado del funcionamiento del SAUSS, con

expresiones tales como “me han impulsado a una persona” para aludir al envío de una valoración; “refrescar” para referirse a la actualización de datos o “completar paso y eliminar tarea” en las tareas ya finalizadas etc. Ha sido de gran utilidad el manual de prestaciones que ha elaborado el grupo de trabajo de la Diputación Provincial de Valladolid para unificar términos, conceptos y criterios de aplicación. Una cultura profesional común es un indicativo de la enorme influencia e impacto que ha ejercido sobre la acción profesional.

El SAUSS es en la actualidad un modelo de trabajo en Servicios Sociales que no tiene vuelta a atrás, pudiendo evolucionar o transformarse, pero de ninguna manera desaparecer. Ha supuesto la modernización de los Servicios Sociales en Castilla y León, trascendiendo, mejorando al SIUSS y sobre todo multiplicando su eficacia.

El manejo es muy sencillo a la vez que puede recoger la complejidad del sistema, aunque aún está en construcción y falta completar e incorporar módulos que aún no se han cerrado.

Desde el inicio en 2007, se ha trabajado con el sistema a la vez que se estaba construyendo, lo cual ha dificultado el trabajo porque los cortes de funcionamiento, errores de sistema, los módulos inacabados y las interrupciones del servidor restan mucho tiempo además gastar energías e invalidar el trabajo. Los continuos fallos producidos en determinados periodos, han llegado a desgastar a los usuarios del sistema generando una desconfianza respecto al SAUSS.

1. PÉRDIDAS DEL SISTEMA

El SAUSS tiene una gran capacidad para recoger y devolver información. La obligación del SAUSS como sistema de gestión de los Servicios Sociales de recoger toda la actividad que se realiza, implica dedicación y tiempo. La dificultad radica en el ingente volumen de trabajo en la atención directa a personas usuarias y la imposibilidad de grabar datos de la actividad por la imposibilidad temporal.

Beatriz: “Es una herramienta muy potente...y la paradoja es que cuanta más actividad desarrollas menos reflejas en el SAUSS”

Es necesario reflejar la actividad que se realiza a la vez que se debe continuar con la atención a las personas usuarias, objeto de trabajo de los Servicios Sociales básicos.

Lourdes: “Me angustia que el trabajo que desarrollo no quede recogido...en el SAUSS todo deja rastro y como dice Esmeralda, lo que no está en SAUSS no existe”

En el año 2013 el SAUSS gestiona muchos de los Servicios Sociales, pero algunos programas que se desarrollan en la Provincia de Valladolid, desde la Diputación no quedan recogidos y están al margen. Ejemplos de ello son el programa de atención a personas

inmigrantes “Provincia Abierta”, Servicios de respiro familiar, Programa de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y sobre todo los programas de animación comunitaria.

De especial importancia es el hecho de que en el SAUSS no haya posibilidad de recoger el trabajo que se realiza desde los CEAS con las redes sociales comunitarias y de animación y desarrollo comunitario. El sistema en su actual configuración carece de un espacio o mecanismo para incluir prestaciones de carácter comunitario con fines de promoción o prevención.

Ha sido muy importante la labor en este campo, y de hecho se recogía como unos de los tres servicios básicos de los CEAS en la normativa de 1989 y 1990 aún vigente en algunos aspectos. En actual Ley de Servicios Sociales de Castilla y León no se ha incluido esta actividad e intencionadamente no está el sistema unificado.

María Jesús: “No es posible recoger todo el contenido de las intervenciones de los Trabajadores/as Sociales en una aplicación informática, algo se tiene que quedar fuera”.

Cayetana: “¿se ha olvidado el programa de animación comunitaria o no se ha querido incluir?”

2. HERRAMIENTAS Y UTILIDADES

Una de las innovaciones que ha introducido el SAUSS es el bolígrafo digital; ahorra tiempo a los valoradores porque facilita la cumplimentación de formularios y posibilita la cercanía de en las intervenciones en el domicilio de las personas usuarias. Se trata de una herramienta que a pesar de la gran inversión económica que supuso, apenas se ha generalizado su uso y son escasos los Trabajadores/as Sociales que hacen las valoraciones con el boli habitualmente.

Benita: “En todas las corporaciones locales hay un reducto de fieles defensores del boli digital que consideran que es útil y ahorra esfuerzos”

“...La firma digital de los documentos de valoración que en estos momentos estamos poniendo en marcha va a ahorrar mucho trabajo”

El SIUSS desde sus primeras versiones incluía un módulo estadístico para la explotación de datos que posibilitaba listados de personas usuarias y datos cuantitativos de las prestaciones. A partir de esta función en el SIUSS, el SAUSS lo mejora con un módulo estadístico que funciona desde el programa MicroStrategy ampliando los listados que genera y las consultas estadísticas.

En la práctica el uso estadístico tiene numerosas dificultades en la extracción de datos debido a la complejidad de variables que manejan. Los listados, sin embargo son más sencillos y se usan de manera generalizada para el seguimiento profesional.

Ambas funciones, listados y estadísticas se extraen para la memoria anual desde los CEAS, pero no se valora su utilidad en la planificación anual de la zona de acción social. Los Trabajadores/as Sociales consideran que este módulo en su parte estadística tiene utilidad sólo para los gerentes o jefes técnicos de la organización y en su parte de listados debería mejorar.

Benita: “Hay una gran variedad de listados disponibles en el programa. Quizá sea lo que realmente es útil para el trabajo cotidiano de los CEAS”,

3. ORIENTACION CENTRADA EN LA PERSONA.

El SAUSS como herramienta y los soportes pueden limitar el contacto con la persona y convertirse en el objeto del profesional, olvidando a la persona y el factor de proximidad que define al Trabajo Social. El hecho de tener un ordenador que media entre la persona objeto de la intervención y el profesional, en mayor o menor medida distorsiona la relación que ambos. Se ha de ser precavido e intentar evitar el riesgo de olvidar que el papel profesional como un agente facilitador debe apoyarse en el elemento relacional, para que no quede disminuido por el afán de la cumplimentación del formularios del SAUSS.

El SAUSS ha situado a la persona como el centro de la intervención, está organizado desde la planificación centrada en la persona, en un referente profesional único (coordinador de caso) y en la gestión de caso, aludida por Mary Richmond como casework.

No obstante, en la práctica el objetivo principal es la gestión de prestaciones, se preocupa más por el recurso que por la persona, de manera que el sistema es “prestacional”. Es frecuente comprobar cómo desde las organizaciones de Servicios Sociales no se prima la atención centrada en la persona y sí otros asuntos que poco tiene que ver con las elecciones personales y participación de los ciudadanos/as.

4. SISTEMA DE CONTROL

El sistema unificado incluye un ingente número de funciones y actividades que se registran en tiempo inmediato y con la ubicación correspondiente del rol que ha registrado la información.

Es posible, por lo tanto controlar la producción de los/las profesionales de Servicios Sociales, medir los periodos para elaboración de las valoraciones, los tiempos de espera de

los usuarios para la atención, la carga de trabajo por profesional y todo lo relacionado con el funcionamiento armónico de los procesos que intervienen.

Esta función del SAUSS es útil porque ayuda a los encargados de la gestión de los Servicios Sociales (gerentes, jefes técnicos) a organizar con eficacia servicios de calidad, distribuyendo adecuadamente tareas, profesionales y funciones. Así mismo ayuda a los/las profesionales para su control interno, es decir a la autorregulación de los tiempos en relación con el trabajo empleado y por lo tanto a la eficacia, la eficiencia y la efectividad.

Sin embargo, no es así como en la práctica se hace uso del SAUSS en la función de control. En alguna ocasión se ha utilizado la sobrecarga de casos en la mesa de tareas de SAUSS como razón para desplazar de zona a Trabajadores/as Sociales, aunque en otras ocasiones a la evidencia en SAUSS de una sobrecarga de tareas sostenida a lo largo del tiempo, no se les ha aplicado medida alguna.

5. PRIVACIDAD DEL SISTEMA

El SAUSS tiene una capacidad ingente para manejar información. Recoge información de gran riqueza a la vez que de alta sensibilidad acerca de los usuarios de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma.

En la era de la información y la sociedad del conocimiento, en el sentido aludido por Manuel Castells (2004), la globalización impide toda intimidad y privacidad con los datos de las personas. Los datos personales de cada uno de nosotros –incluidos los de alta sensibilidad– se incluyen en múltiples bases de datos (desde Hacienda hasta empresas privadas o redes sociales) y los encontramos con facilidad en Internet. Sin embargo en el caso de la base de datos unificada y compartida por numerosos agentes SAUSS, ha de armonizarse con el secreto profesional y el derecho de los individuos a la intimidad y privacidad.

A nivel profesional se produce una contradicción que pone al trabajador social en el dilema de recoger toda la información que se ha generado para ser compartida, asumiendo el riesgo de invadir la intimidad de la persona usuaria. Se trata de decidir profesionalmente dónde está el límite de los datos que se deben ingresar en SAUSS sin perjudicar el derecho del individuo a la intimidad. En ocasiones la decisión es obviar información útil y relevante que de alguna manera su conocimiento o no tiene utilidad, o vulnera los derechos de la persona.

A medida que avanza el sistema, se van incorporando más agentes intervinientes (nuevas aplicaciones, roles profesionales y nuevos módulos de gestión de prestaciones), que generan y recogen la información de SAUSS. La información no está disponible en la misma medida para todos los roles que tienen permisos de acceso en función de su nivel de

competencia. Igualmente el acceso o la modificación de las historias sociales con su contenido están basados en la capacidad de cada rol. Ambos aspectos, acceso a la información y capacidad de gestión de historias sociales, generan discrepancias entre profesionales del sistema y en consecuencia deben fundamentarse en una seria reflexión acerca de la responsabilidad sobre la historia social.

6. FUNCIÓN PROFESIONAL DE CONTENCIÓN, DENUNCIA Y TRANSFORMACIÓN SOCIAL EN EL SAUSS

“Las fuerzas parejas a favor de la transformación y a favor de la protección del orden social, han convivido dentro del Trabajo Social, desde sus orígenes a finales del siglo XIX hasta nuestros días” (Abramovitz, 2000, p.3. Citado en Barranco C. 2004, p.11)

La rigidez del SAUSS no tiene capacidad de recoger totalmente la actuación profesional del Trabajo Social que se enfrenta a realidades complejas, poliédricas, intangibles y dinámicas.

María Jesús: “Un sistema binario es incapaz de recoger la complejidad de la intervención social que realizamos con las personas”

En el escenario social actual de crisis, las necesidades se han incrementado exponencialmente adoptando una complejidad y diversidad de difícil abordaje.

Paula: “La angustia es palpable, la gente está desesperada. A veces comunico las extinciones de la renta garantizada de ciudadanía con dos guardas de seguridad conmigo en el despacho. Si cuando se lo comunico me intentan agredir, ellos intervienen. Jamás he tenido que trabajar así”.

Lourdes: “He visto cómo la crisis empezó hace 5 años. No hay nada, no es posible dar respuesta, profesionalmente estamos desarmados. Lo que queda es escuchar”

Es frecuente que las personas con las que trabajan los Servicios Sociales, no encajen en las categorías posibles que el SAUSS ofrece, convirtiendo la actividad profesional en un ejercicio de flexibilidad y creatividad. En muchos casos la urgencia en la toma de decisiones y en el apoyo es un factor clave que debería contener toda herramienta de Servicios Sociales. El SAUSS es en este sentido, es rígido, carece de adaptabilidad, de modo que no es posible reflejar la realidad de las necesidades actuales y el tipo de respuestas que se aportan desde los CEAS.

En el sentido que definió Max Weber la burocracia como un tipo ideal, el SAUSS es una expresión de la racionalización de la administración y de la red de Servicios Sociales públicos. Los Servicios Sociales por lo tanto justifican el sistema y cumplen una clara función de contención social de una sociedad en la que existe cada vez mayor desigualdad social.

El SAUSS contribuye a la burocratización, a la deshumanización y a la pérdida de los contenidos relacionales que tiene la profesión Gutiérrez Resa 2009, en definitiva

Jorge: “A estar frente a la pantalla y de espaldas al ciudadano”

Sin embargo el Trabajo Social es una profesión con una función de transformación social que pone de manifiesto y denuncia la realidad social y las graves necesidades sociales de la ciudadanía. Se hace necesario por lo tanto que haya constancia de la acción de los Servicios Sociales de base porque son los más próximos a los individuos. El SAUSS a pesar de su rigidez, como sistema de recogida de datos sobre usuarios e intervenciones profesionales, contribuye al registro de ambos aspectos para el conocimiento.

No es fácil reflejar este tipo de información y es necesario inventar y hasta forzar cómo incluir determinados de datos. Es importante que las herramientas e instrumentos de los Trabajadores/as Sociales de CEAS sean flexibles y se adapten a las realidades que abordan.

Jorge :“A veces tengo la sensación de que para poder realizar una intervención tengo que dar la vuelta al sentido que el SAUSS da a las cosas. Parece que trabajo en contra del SAUSS, en contra de la Junta, en contra de la Diputación”

☞ CONCLUSIONES

El presente Trabajo Fin de Máster pretende conocer la repercusión que el SAUSS ha tenido en los Servicios Sociales básicos dependientes de la Diputación de Valladolid desde su implantación en Castilla y León en el año 2007.

Los claves para conocer el tipo de cambios que se han producido, son:

- El tipo de gestión de los Servicios Sociales a través del análisis de las prestaciones.
- La práctica profesional de los Trabajadores/as Sociales desde el rol de coordinador de caso, así como la valoración que realizan los/las profesionales de los cambios introducidos por el SAUSS.

El Sistema de Acceso Unificado a los Servicios Sociales SAUSS supone **un hito en la evolución de los Servicios Sociales en Castilla y León**. La transformación del sistema ha tenido un carácter global logrando integrar administraciones, servicios, procedimientos e intervenciones profesionales desde un sistema único, con la pretensión de que el propio sistema esté orientado hacia la persona como objetivo principal.

La incorporación de un planteamiento organizativo de tales dimensiones ha supuesto la **modernización de los Servicios Sociales en Castilla y León** orientados desde un modelo con capacidad para la prestación de Servicios Sociales universales y de calidad.

En escasos seis años, el Sistema Unificado ha sido totalmente incorporado a la actuación profesional y a la de las organizaciones que le integran. El SAUSS supone la racionalización, la sistematización y la organización del Sistema de Servicios Sociales en el ámbito de la administración pública. Así mismo, ha introducido las **innovaciones tecnológicas** de los actuales sistemas de información y de comunicación a través de un avanzado soporte informático.

La primera conclusión que se extrae tras examinar los datos obtenidos es el **impulso positivo que el SAUSS** ha proporcionado a los Servicios Sociales, dado que hay un incremento de la acción y de la capacidad de respuesta. Es posible llegar a más ciudadanos/as aplicando más prestaciones/recursos con mayor agilidad. Se ha ganado por lo tanto en eficacia, eficiencia y en calidad en la atención de los ciudadanos/as.

Actualmente, en el año 2013, se puede afirmar que el SAUSS es un **sistema totalmente consolidado**, a pesar que aún le falta completar aplicaciones de prestaciones y cerrar su finalización. La aprobación de la Ley 16/2010 de 20 de diciembre de Servicios Sociales en Castilla y León impulsó y validó este sistema unificado de organización y gestión incorporando en su texto el Título III, dedicado a la “organización integrada para el Acceso Unificado”. Los datos de la presente investigación muestran que la existencia de una cultura

común y un lenguaje compartido entre todos los agentes profesionales del sistema aportan cohesión y determinan la consolidación del SAUSS.

La **Gestión por Procesos** como esquema metodológico de gestión ha logrado implantar un nuevo modelo organizativo en un entorno complejo, que estaba fragmentado, atomizado y resultaba ineficaz.

La identificación de los procesos que intervienen en Servicios Sociales resulta muy complicada debido a la intangibilidad de la realidad en la que operan, así como la inespecificidad de las actividades que desarrollan.

Sin embargo, ha resultado de gran utilidad determinar la secuencia de actividades, de tareas y agentes que intervienen en el entorno de Servicios Sociales para organizar, estandarizar las actividades de los Servicios Sociales. Gracias a este tipo de visión sistémica se ha podido construir un sistema integrado que orienta su actividad hacia el ciudadano.

Los datos acerca de la valoración que realizan los/las profesionales en la presente investigación indican la validez de este modelo de trabajo por dos motivos: la visión organizada de la totalidad y los mecanismos de coordinación entre profesionales e instituciones. Ambas cosas facilitan el diagnóstico de las necesidades y la intervención social con las personas.

La mejora, se ha reflejado en una **mayor capacidad de atención a los ciudadanos/as** y en un **incremento de la calidad en las respuestas** de los Servicios Sociales de la Provincia. De hecho, se constata que desde el año 2004 hasta el 2012, se ha producido un aumento de prestaciones, valoraciones, personas usuarias e historias sociales tanto en el procedimiento de acceso al sistema como en el de provisión de prestaciones de Servicios Sociales.

Así mismo la valoración de los Trabajadores/as Sociales hacia el SAUSS es muy positiva en lo relativo a la coordinación interinstitucional, el manejo y flujo de la información y la visión de globalidad que proporciona.

Uno de los logros del SAUSS ha sido el establecimiento de un **sistema de coordinación** entre las dos administraciones que intervienen, Comunidad Autónoma y Entidades Locales, lo cual es posible desde una visión sistémica. La relación entre profesionales se basa en las tareas y actividades necesarias para la prestación de los Servicios Sociales, evitando la jerarquización.

Los datos cuantitativos de la Provincia de Valladolid indican que las prestaciones que más se han incrementado son las que se gestionan coordinadamente desde las dos administraciones (Dependencia y Renta Garantizada de ciudadanía).

Para los Trabajadores/as Sociales el valor añadido de esta coordinación, es el diseño de un sistema de información estandarizado que prevé cómo coordinarse, el sistema de comunicación y el traspaso de tareas.

Los datos también reflejan aspectos negativos de la coordinación, como por ejemplo, los retrasos en la tramitación de prestaciones frenadas por una de las dos administraciones o el sistema de control y la rigidez para la elaboración de documentos.

Uno de los cambios significativos del Sistema Unificado ha sido el **modelo de gestión en la provisión de los servicios de ámbito local** (Ayuda a Domicilio, Teleasistencia...etc).

Los datos obtenidos nos indican un aumento de las prestaciones en el estado “concedido seguimiento”, es decir las prestaciones que se encuentran en “provisión” y por lo tanto los servicios propios de la Entidad Local. “Concedido-seguimiento” también nos indican el mayor número y calidad de las herramientas para la gestión (documentos, informes), soportes informáticos y mecanismos de valoración. Con estos datos, es posible concluir que el Acceso al Sistema Unificado **ha facilitado a las Entidades Locales la provisión con eficacia y mayor calidad.**

No obstante, esta apreciación acerca del beneficio otorgado por el SAUSS a las Entidades Locales, no coincide con la valoración que realizan los/las profesionales, que observan menor independencia, rigidez del sistema, burocratización y una relación de servidumbre respecto el nuevo procedimiento.

A pesar de las Entidades Locales poseen mayor capacidad en la producción de prestaciones, no llegan a ser de calidad en la medida que no se adecúan a las características de cada entorno.

Un aspecto positivo más del SAUSS es la disposición de los elementos del Sistema para la gestión de casos desde el modelo de **Planificación Orientado a la Persona**. El Sistema coloca a la persona como sujeto principal de la acción de los Servicios Sociales en la medida que:

- Designa un gestor de caso denominado coordinador de caso, desempeñado por el Trabajador/a Social.
- Dispone de una base de datos única otorgando a los/as profesionales de información inmediata y una visión integral de la persona usuaria.
- Facilita a las personas su atención en su barrio, su municipio, en el entorno más próximo, a través del acceso único desde los CEAS.
- Desarrolla una serie de herramientas (Plan Individual de Atención PIA, solicitud única, informe social unificado y otros documentos comunes).

Así mismo la anterior afirmación queda demostrada por los datos obtenidos de la Provincia de Valladolid, que señalan el incremento de las personas usuarias atendidas, las historias sociales y las valoraciones asignadas. A esto se une el hecho de que los/as trabajadores sociales valoran positivamente los beneficios de los elementos señalados.

Sin embargo la orientación a la persona no llega a cristalizar debido a las limitaciones del SAUSS para recoger lo intangible de la acción profesional.

El reto inicial de **integrar e incorporar el sistema de Dependencia al Sistema de Servicios Sociales** evitando duplicidades, la fragmentación en la intervención para proporcionar una visión integral de la persona en su entorno familiar, es logro más de especial consideración que ha sido alcanzado

Los resultados nos muestran que, la atención de la dependencia es la actividad predominante de la Provincia de Valladolid, sin embargo el resto de las prestaciones de Servicios Sociales se gestionan por la única vía, con iguales procedimientos y de manera integrada. Por lo tanto, no han quedado relegados a un segundo plano, en el ámbito de lo que Fantova F. (2009) señala como residual, asistencial.

Una segunda conclusión es el **valor que ha adquirido el trabajador/a social de CEAS en el rol de coordinador de caso.**

De acuerdo con el modelo de la Gestión por Procesos el trabajador/a social está situado en el proceso de producción. Es un hecho que los trabajadores/as sociales son los profesionales de mayor predominancia en el ámbito de los Servicios Sociales, además de poseer la competencia profesional adecuada para una aplicar el modelo de gestión de caso con la Planificación Orientada a la Persona.

Con el SAUSS, el coordinador de caso constituye la puerta de entrada al Sistema de Servicios Sociales y la representación del Sistema de Acceso Único. Los datos de las personas usuarias que acceden al sistema los recoge la Historia Social y su actuación desde el PIA (Plan Individual de Atención) integra y centraliza todas las actuaciones del Sistema de Servicios Sociales con la persona

Los Trabajadores/as Sociales de los CEAS se ha convertido en **agentes de proximidad**; con el SAUSS han experimentado un cambio significativo, en cuanto al refuerzo en el número de profesionales y a la dotación de medios para incrementar su capacidad profesional.

Los datos nos demuestran que como consecuencia de la mayor valoración hacia el Trabajador/a Social de CEAS, el número de valoraciones ha aumentado visiblemente, a la

par que el número de personas usuarias atendidas y las prestaciones cuyo recurso principal es el profesional, como son las de información y valoración.

Sin embargo la valoración que hacen de las/los profesionales no resulta en todos los aspectos positiva. Se comprueba en la presente investigación, a través de la opinión de profesionales de CEAS, que se ha producido una cierta pérdida de identidad profesional en favor de un sistema de burocracia no siempre eficaz. Los resultados nos indican cuestiones diversas:

- Los espacios para el diagnóstico de necesidades y valoración, una de las principales actividades de Trabajadores/as Sociales son escasos, excesivamente rígidos e incapaces de plasmar la diversidad de realidades sociales y personales de los individuos.

Ejemplos de lo anterior son: el árbol de valoraciones contenido en SAUSS, de acuerdo con la codificación del Plan Concertado para las Prestaciones Básicas, que no es sino un listado codificado de variables posibles o el informe social unificado que resulta inflexible debido a su rigidez.

- Los procedimientos no son útiles para todas las actividades profesionales realizadas en CEAS. Encorsetan ciertas intervenciones con un carácter inespecífico, intangible, inmediato o adaptadas específicamente a los individuos. La rigidez de la racionalización en los procedimientos ha convertido la burocracia en un obstáculo para la profesión. El SAUSS es un sistema tan ordenado que es incapaz de recoger el desorden.

Son aspectos que, sin lugar a dudas comprometen uno de los dos principios básicos del SAUSS, la Planificación Orientada a la Persona.

- El sistema de control establecido, en ocasiones revierte en un sistema de organización para la eficacia, pero habitualmente constituye un lastre que obliga a concentrar todos los esfuerzos en la gestión SAUSS, en detrimento de la atención a las personas.
- La información compartida requiere unos límites que no están siempre claros, de manera que el espacio profesional en ocasiones no se valora como respetado.

La tercera conclusión de la investigación es el **carácter prestacional que ha configurado el SAUSS** en los CEAS, en detrimento de actuaciones de otro tipo, que son propias de los Servicios Sociales del ámbito local.

El SAUSS, en relación con las prestaciones del Sistema, ha incorporado aspectos favorables, tales como un visible aumento de prestaciones, de valoraciones, del número de personas usuarias atendidas, por lo que es posible afirmar de nuevo, que se ha incrementado la capacidad de respuesta de los Servicios Sociales gracias a la incorporación de un nuevo sistema.

Otro beneficio del SAUSS respecto a las prestaciones, es el cambio de consideración de los grupos de población, superando **la sectorialización** que establece el Plan Concertado para las Prestaciones Básicas. La Ley 16/2010 de Servicios Sociales en Castilla y León establece una clasificación de prestaciones esenciales y prestaciones no esenciales, que no fragmenta la visión sobre la población aportando una idea integral y global.

Es posible por tanto determinar un avance hacia la universalización de los Servicios Sociales y hacia la superación del carácter residual y asistencialista, que ha estigmatizado siempre el sistema. Sin embargo, el SAUSS no llega a recoger la idiosincrasia y la capacidad de los CEAS, servicios de ámbito local y los más próximos a los ciudadanos/as. El coordinador de caso se convierte en un gestor de prestaciones cuya capacidad impide la recogida de intervenciones que persiguen objetivos inespecíficos, intangibles y abstractos.

Los datos de resultados de las prestaciones nos dan idea de lo señalado:

- El mayor número de prestaciones gestionadas son las del primer grupo de información, valoración y orientación. En la prestación de la información, orientación y valoración, el trabajador/a social es el recurso principal y las herramientas empleadas son los contenidos relacionales descritos por Gutiérrez R. (2009)
- El segundo grupo de prestaciones de apoyo a la unidad convivencial y Ayuda a Domicilio tiene que ver con la intervención de los CEAS en los entornos familiares y relacionales que a la que alude Fantova F. (2009).

Los datos nos indican que en los 13 CEAS de la Provincia de Valladolid, este grupo de prestaciones desciende a medida que se aplican las reducciones presupuestarias de la dependencia. Es posible comprobar que afectan a prestaciones de dependencia y no a otras contenidas en el grupo, como por ejemplo las actividades de apoyo a familiar o los programas con objetivos de promoción de redes relacionales y sociales, actividades todas ellas identidad de los Servicios Sociales de Base en el ámbito local.

- Hay un aumento significativo de la prestación económica Renta Garantizada de Ciudadanía, pero no hay correspondencia de ésta con las prestaciones del tercer grupo (inclusión social). El SAUSS no ha podido reflejar la complejidad de las tareas que generan las prestaciones de promoción social y prevención de la marginación que se desarrollan en la Provincia de Valladolid.

El SAUSS por lo tanto, no recoge fehacientemente dimensiones de gran importancia para los Servicios Sociales de Base, tales como la gestión de las redes sociales y familiares, la inclusión social o la participación de los individuos en sus decisiones, pudiendo atribuirle un carácter prestacional y material.

Merece especial atención, la ausencia de la intervención social comunitaria en el Sistema de Servicios Sociales en su actual configuración. El SAUSS y posteriormente la normativa han invisibilizado esta actividad así como las prestaciones relacionadas con el Trabajo Social comunitario, las intervenciones para reforzar el tejido social y la gestión de redes sociales.

La Ley 16/2010 de Servicios Sociales en Castilla y León y otras normativas en materia de Servicios Sociales han otorgado el protagonismo a la dependencia, de tal manera que se han aislado dichas prestaciones. Sin embargo no se debe olvidar que constituyen tareas necesarias para conseguir los objetivos de promoción, integración y desde luego para la actuación integral que requiere el trabajo desde los Servicios Sociales de Base.

La cuarta conclusión se refiere **al ritmo del desarrollo del sistema, aún inacabado**. El SAUSS a lo largo de los seis años de evolución ha ido incorporando progresivamente aplicaciones y funciones para la gestión de las prestaciones de Servicios Sociales; hoy, en el año 2013 aún no ha terminado su desarrollo.

El ritmo de trabajo y producción de los Servicios Sociales de Castilla y León han tenido que convivir con la construcción del SAUSS en su vertiente tecnológica y en la organizativa. Esto ha supuesto una dificultad añadida debido a que han sido frecuentes los cortes de funcionamiento, la ralentización del flujo de información o la falta de desarrollo de módulos de gestión, lo cual en opinión de los trabajadores/as sociales ha supuesto un desgaste y desánimo para el trabajo cotidiano.

Una de las carencias del sistema valoradas por los/as profesionales y cuya mejora aportaría mayor calidad es el **módulo estadístico**. Está aplicación del SAUSS es usada principalmente para extraer listados, pero no para la producción de datos que ayuden a la planificación.

Los resultados de la presente investigación nos muestran que a medida que el Sistema avanza, mejora la capacidad de profesionales y por ende de organizaciones. Ejemplos de esta afirmación, son la incorporación del módulo de gestión de la Renta Garantizada de Ciudadanía que ha revertido en un aumento del quinto grupo de prestaciones o la implementación de la firma digital que se valora profesionalmente como un agente facilitador.

Se considera importante señalar en este sentido, que a medida que SAUSS avanza y toma forma como sistema total, abre **otras cuestiones para el debate profesional**, tales como la privacidad de la información y sus límites, el tipo de restricciones a cada rol del SAUSS en una base de datos a disposición un numeroso y diverso grupo de profesionales, o sobre la necesidad de acuerdos sobre términos y procedimientos en el manejo del SAUSS.

Cabe añadir que las opiniones recogidas en este sentido valoran como el reto más inmediato completar el desarrollo del SAUSS para la gestión de un Sistema de Servicios Sociales regionales único y verdaderamente integrado.

La quinta y última conclusión del presente estudio trata del **avance hacia la modernización de los Servicios Sociales** que ha proporcionado el SAUSS, frente a una realidad social actual de crisis y desaliento.

Resulta paradójico asistir al desarrollo de una herramienta para la gestión de un Sistema de Servicios Sociales próximos, universales y garantes de los derechos subjetivos de los/las ciudadanos, en un escenario social en el asistimos no sólo a la desarticulación de los Servicios Sociales, sino también a la disolución del Estado de Bienestar.

BIBLIOGRAFIA

- Barranco, C. (2007). La construcción del conocimiento y visión de las perspectivas paradigmáticas y teorías aplicadas en los modelos de Trabajo Social. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, (80), 65-79.
- Barranco, C. (2004). Los Modelos de Intervención en Trabajo Social desde las Perspectivas Paradigmáticas de las Ciencias Sociales. Introducción a los modelos críticos: énfasis en los comunitarios y en la calidad de vida. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, (66), 9-35.
- Beltrán M. (2003). *Funcionalismo, estructuralismo, teoría de sistemas* en GINER S. (coord.) Teoría sociológica moderna. Páginas 75 a 94. Barcelona. Editorial Ariel.
- CASTELLS, M. A. (2004). La era de la información: economía, sociedad y cultura (Vol. 3). Siglo XXI.
- Consejo Económico y Social. Comunidad de Castilla y León. Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de dependencia. Aplicación de la Ley 39/2006 en Castilla y León. *Informe a Iniciativa Propia* IIP 3/10. Recuperado de www.cescyl.es/informes/iniciativapropia.php
- Consejo Económico y Social de Castilla y León. ISSES/12. Informe sobre la Situación Económica y Social de Castilla y León en 2012. 01/01/2013. Recuperado de <http://www.cescyl.es/> <http://www.cescyl.es/informes/siteys.php>
- De Haro, M., & Monge, G., Marcos M., Fuertes J., Martínez T., Vilà T. (2013). Actas de la dependencia. Fundación Caser. Recuperado el 11 de junio de 2013 de <http://www.fundacioncaser.es/content/actas-de-la-dependencia-n-8>.
- De la Red N., Casado D., Rueda D. (2010): *Documento técnico promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia*. Aplicación de la Ley 39/2006 en Castilla y León. *Informe CES Castilla y León*. Recuperado el 4 de junio de 2013 de www.cescyl.es/pdf/informes/siteys/IIPDOCdependencia.pdf.
- Fantova, F. (2004) Gestión de calidad en los sistemas de Servicios Sociales de las comunidades autónomas. Perspectivas generales y propuestas de avance. Ponencia para el seminario "Calidad en los Servicios Sociales. Situación y perspectivas". Recuperado de <http://www.fantova.net/restringido/documentos/mis/.pdf>.
- Fantova, F. (2005). Tendencias y apuestas en gestión de calidad para los Servicios Sociales. *Boletín electrónico del CIES*, (22), 1-13. Recuperado de <http://www.fantova.net/restringido/documentos/mis/.pdf>
- Fantova, F. (2006, Abril). *Aproximaciones a la intervención social*. Ponencia presentada en el "Congreso sobre Protección Social". Universidad Icesi, Santiago de Cali. Recuperado de <http://www.fantova.net/restringido/documentos/mis/.pdf>

- Fantova, F. (2009, febrero) *¿Cómo se podría caracterizar el espacio de intersección entre Servicios Sociales e innovación?* Ponencia para el seminario sobre innovación social en el ámbito de los Servicios Sociales. Recuperado de <http://www.fantova.net/restringido/documentos/mis/.pdf>
- Gutiérrez A. (2010). Aplicación de valores en los Servicios Sociales comunitarios. *Praxis sociológica*, (14), pp. 115-143. Universidad de Castilla-La Mancha.
- Gutiérrez, A. (2009). Fundamentos y claves para el futuro de los Servicios Sociales y el Trabajo Social. *Barataria: Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*, (10), pp. 191-207.
- Junta de Castilla y León. Consejería de Presidencia y Administración Territorial. Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa. (2004). *Trabajando con los Procesos: Guía para la Gestión por Procesos*. Recuperado de www.jcyl.es/web/jcyl/.../Gestion%20por%20Procesos.pdf
- Junta de Castilla y León. Gerencia de Servicios Sociales. (2005). Molina S. J. *Configuración de SIUSS. Manual Técnico Informático de SIUSS v3.1.6*. octubre 2005. Recuperado de www.jcyl.es/web/jcyl/binarios/812/279/Manual_SIUSSV3_infor.pdf
- Junta de Castilla y León. Gerencia de Servicios Sociales. (2007). *Manual SAUSS 1 Acceso Unificado a Servicios Sociales*. Edición 13 de abril de 2007. Material no publicado.
- Junta de Castilla y León. Gerencia de Servicios Sociales. (2007). *Material para la formación de formadores SAUSS: SAUSS versión 1. Observaciones para formadores*. Material no publicado.
- Junta de Castilla y León. Gerencia de Servicios Sociales. (2009). Video de Ponencia: *El SAUSS Sistema de Acceso Unificado a Servicios Sociales*. Congreso Nacional de Nuevas Tecnologías y Dependencia. Valladolid 15 de enero de 2009. Recuperado de <http://www.youtube.com/watch?v=MqHanz8wgRE>
- Junta de Castilla y León. Gerencia de Servicios Sociales (2010). Molina S. J. & Sánchez R. *Acceso unificado a los Servicios Sociales de Castilla y León. SAUSS*. XI Jornadas sobre tecnologías de la información para la modernización de las administraciones públicas. TECNIMAP. Zaragoza 6-9 de abril 2010. Recuperado en: <http://www.tecnimap.es/es/portal.do?TR=C&IDR=66>
- Junta de Castilla y León. Gerencia de Servicios Sociales (2010). Pliego de prescripciones técnicas para la contratación de los servicios de desarrollo y mantenimiento del SAUSS de Castilla y León e integración de aplicaciones relacionadas. Recuperado el 10/07/2013 en: <http://www.contratacion.jcyl.es/web/jcyl/ContratacionAdministrativa/es/>

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. *Boletín Oficial Del Estado* Nº 298 de 14 de diciembre de 1999.
- Ley 16/2010 de 20 de diciembre de Servicios Sociales de Castilla y León. *Boletín Oficial de Castilla y León* nº 244 de 21 de diciembre de 2010.
- Ley 7/2010, de 30 de agosto, por la que se regula la *Renta Garantizada de Ciudadanía de Castilla y León*. *Boletín Oficial de Castilla y León*. Núm. 170, 2 de septiembre de 2010.
- Ley 18/1988, de 28 de diciembre, de *Acción Social y Servicios Sociales*. *Boletín Oficial Del Estado* núm. 57, de 8 de marzo de 1989.
- Ley 39/2006 de 14 de diciembre de *Promoción de la Autonomía Personal Atención a las Personas en Situación de Dependencia*. *Boletín Oficial Del Estado* nº 299 de 15 de diciembre de 2010.
- Lima, A. (2010). Nuevas oportunidades del Trabajo Social. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, (89), 9-27.
- Lozano F. A. (2010) *Diagnostico actual de la Gestión por Procesos y los sistemas de calidad de la empresa plazas ingeniería civil y diseño industrial*. Informe final de Prácticas Administrativas. Facultad Ciencias Políticas y Administrativas Bogotá, D.C. Recuperado de <http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos.pdf>.
- López, A., Marín, A. I., & de la Parte, J. M. (2004). La planificación centrada en la persona, una metodología coherente con el respeto al derecho de autodeterminación. Una reflexión sobre la práctica. *Siglo Cero*, 35(1), 210.
- Mielgo C. (2009). *Formación de profesionales del Trabajo Social en sistemas de información. Experiencia de aplicación y desarrollo del SIUSS y el SAUSS en el Ayuntamiento de Valladolid y la Universidad de Valladolid*. Seminario sobre el sistema de usuarios de Servicios Sociales SIUSS. Madrid 24 de noviembre 2009. Material no publicado.
- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Plan Concertado para el desarrollo de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales en Corporaciones Locales. *Informe-Memoria 2010-11*. Recuperado de: <http://www.msssi.gob.es/ssi/familiasInfancia/inclusionSocial/serviciosSociales/planConcertado/home.htm>.
- Miranda, M. (2011). Contexto de la actividad y el pensamiento de Mary Richmond. *Cuadernos de Trabajo Social*, 24, 35-45
- Puñal E. (2004). Trabajo Social, sistemas de Servicios Sociales y tecnologías para la información: estudio cualitativo de la aplicación informática SIUSS. *Portularia*, 4, 56.

- Real Decreto-Ley 20/2012, de 13 de julio, de *medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad*. Boletín Oficial Del Estado nº168. 14 de julio 2012.
- Resolución de 23 de abril de 2013, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el *Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia sobre criterios, recomendaciones y condiciones mínimas para la elaboración de los planes de prevención de las situaciones de dependencia y promoción de la autonomía personal; datos básicos del sistema de información del SAAD y Catálogo de referencia de Servicios Sociales*. Boletín Oficial Del Estado Nº 117, de 16 de mayo de 2013.
- Ritzer G. (1993). Capítulo 7. *Max Weber*. En *Teoría sociológica clásica*. (pp. 245 a 297). Madrid. Editorial McGraw Hill.
- Rodríguez, T. M. (2011). La atención gerontológica centrada en la persona. Guía para la intervención profesional en los centros y servicios de atención a personas mayores en situación de fragilidad o dependencia. *Documentos de Bienestar Social*. Gobierno Vasco.
- Sarabia, A. (2007). La gestión de casos como nueva forma de abordaje de la atención a la dependencia funcional. *Riberdis* (repositorio Iberoamericano sobre discapacidad) 2007. Recuperado de <http://riberdis.cedd.net/handle/11181/2830>.
- Torres Alberio C. (2012) Tema 4: *El estructural-funcionalismo. La obra de Parsons y Merton*. Asignatura Teorías sociológicas. Máster de Intervención Social en las Sociedades del Conocimiento. Universidad Internacional de La Rioja. Material no publicado.
- Vega, R., Puente L., Rueda D., & Casado D. (2010). Promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia. Aplicación de la Ley 39/2006 en Castilla y León. Documento técnico. *Informes a Iniciativa Propia*, (3), 2. Recuperado de <http://www.cescyl.es/pdf/informes/siteys/IIPDOCdependencia.pdf>