



# Historia Social Única de Navarra



**Observatorio de la  
Realidad Social**  
Errealitate Sozialaren  
Behatokia



**Gobierno de Navarra  
Nafarroako Gobernua**  
Departamento de Derechos Sociales  
Eskubide Sozialetako Departamentua



**Observatorio de la Realidad Social**

C/ González Tablas, 7  
31005 Pamplona-Iruñea  
[www.observatoriorealidadsocial.es](http://www.observatoriorealidadsocial.es)

# Índice\_

[0]

Introducción.  
**Página 4**

[1]

Situación actual de los Sistemas de Información en los Servicios Sociales.  
**Página 6**

[2]

Propuesta desde el Departamento de Derechos Sociales a las necesidades y áreas de mejora detectadas: la Historia Social Única de Navarra.  
**Página 10**

[3]

Elementos clave e indispensables para el óptimo desarrollo de la Historia Social Única de Navarra.  
**Página 18**

[4]

Logros esperados de la Historia Social Única de Navarra.  
**Página 19**



# O\_

## Introducción.

La Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales, en su artículo 37, establece que el Gobierno de Navarra tendrá entre sus competencias *“establecer criterios y fórmulas de coordinación general del sistema y de coordinación transversal entre los Departamentos, cuando resulte necesario para mejorar la gestión y eficacia de la política de servicios sociales”*.

Por otra parte, el Plan Estratégico de Servicios Sociales 2019-2023, dispone como línea estratégica Generar inteligencia digitalizada. La quinta y última línea estratégica de este plan supone *“la transformación del sistema público de servicios sociales en un sistema cada vez más capaz de procesar información y generar conocimiento, desde la cualificación de su personal hasta la digitalización de cada vez más actividades, todo ello liderado desde el Observatorio de la Realidad Social”*.

Cabe destacar la actuación 5.6 *“Fortalecimiento del sistema integrado de información en Servicios Sociales”*, definido como *un sistema ágil y amigable de registro y procesamiento de información relevante sobre las necesidades y capacidades de personas y entornos y sobre los procesos de intervención social y sus efectos, capital para el funcionamiento integrado vertical y horizontalmente de un sistema público de servicios sociales que quiera ser inteligente*.

Se establecen en esta actuación dos objetivos fundamentales:

1. Facilitar el registro, análisis y explotación de datos relativos a las situaciones y actuaciones relevantes en el itinerario de las personas usuarias de la atención primaria de servicios sociales y en el Departamento de Derechos Sociales.
2. Aumentar el número de trámites digitalizados, dentro de los itinerarios que siguen las personas.

Se trataría por tanto de *“combinar una estrategia desde arriba hacia abajo con la apuesta realizada por un renovado SIUSS, Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales, que sea común para los dos niveles de servicios sociales, funcione bajo el principio de dato único y los requerimientos de la administración digital, sea interoperable y sea flexible y escalable. Por último, deberá garantizar a la ciudadanía la tramitación digital y el acceso a la información desde abajo hacia arriba, ensamblando desarrollos existentes y en curso, tales como: sistema de gestión de personas usuarias de servicios residenciales o la extensión del uso de SIPSSNET o Tramit@ a nuevos expedientes, trámites, agentes y sistemas”*.



Otra cuestión con importante impacto en el sistema de servicios sociales durante los últimos años es el modelo de administración electrónica de Navarra.

El Departamento de Derechos Sociales y las Entidades Locales, administraciones con competencia en servicios sociales, no pueden ser ajenas a esta realidad; por lo que deben incorporar en sus organizaciones los cambios necesarios para cumplir los requerimientos establecidos en el título IV de la Ley Foral 11/2019, de 11 de marzo, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y del Sector Público Institucional Foral.

Esta norma recoge todas aquellas herramientas que permitirán o contribuirán a que la administración electrónica sea una realidad, tanto en el ámbito interno como en las relaciones con la ciudadanía. El Departamento de Derechos Sociales ha avanzado en los últimos años en el desarrollo de aplicaciones informáticas dirigidas a optimizar y agilizar la gestión en Atención Primaria, permitiendo la consulta de expedientes y la tramitación electrónica de algunas prestaciones.

Sin embargo, las actuaciones propuestas por el Plan Estratégico 2019-2023 siguen siendo actualmente aspectos de mejora que por su trascendencia en el Sistema de Servicios Sociales deben ser abordadas de manera prioritaria, razón por la cual se establece este impulso.

En este contexto, el Departamento de Derechos Sociales ha iniciado el proceso de creación de la Historia Social Única de Navarra (en adelante HSUN). Su desarrollo pretende dar respuesta al compromiso establecido tanto en el Plan Estratégico de Servicios Sociales de Navarra 2019-2023 como en la normativa reguladora de la Administración Electrónica y de Servicios Sociales. Asimismo, se abordarán otras necesidades del Sistema de Servicios Sociales en relación al uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la práctica profesional, en la gestión, en el tratamiento de la información, en la planificación y en la evaluación de las políticas públicas entre otras cuestiones.

Todos estos factores tienen una gran repercusión en el desempeño profesional de los diferentes agentes que conforman el sistema de servicios sociales de Navarra, y por lo tanto, en la ciudadanía: destinataria de los servicios y prestaciones del sistema.



# 1\_

## Situación actual de los Sistemas de Información en los Servicios Sociales.

El Sistema Público de Servicios Sociales de Navarra está estructurado en dos niveles de atención: Servicios Sociales de Base o de Atención Primaria y Servicios Sociales Especializados o de Atención Especializada, cuyas competencias corresponden a las Entidades Locales (EELL) y al Departamento de Derechos Sociales respectivamente.

En la actualidad, las aplicaciones del Departamento de Derechos Sociales y dos aplicaciones web de uso en las entidades locales utilizan SIPSS. Sin embargo, la principal aplicación informática utilizada en el nivel de atención primaria, el Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS)<sup>1</sup>, utiliza un sistema de información propio.

La existencia de dos sistemas de información no integrados genera las siguientes deficiencias:

- Duplicidad de la información.
- Ralentización de la gestión.
- Deficiencia en la calidad de los datos.
- Limitaciones para la explotación, planificación, evaluación y la toma de decisiones.

Otro de los aspectos a destacar del actual contexto tecnológico y operativo del Sistema de Servicios Sociales es el elevado número de aplicaciones informáticas que los diferentes perfiles profesionales de los dos niveles de atención necesitan utilizar como herramientas de trabajo habitual. Ello ralentiza y complejiza las tareas, aumenta las cargas administrativas, resta eficiencia al sistema y repercute en la calidad de la atención ofrecida a la ciudadanía.

---

1. <https://www.msrebs.gob.es/ssi/familiasInfancia/ServiciosSociales/Siuss/home.htm>



Es necesario prestar especial atención al SIUSS, dada su trascendencia dentro del Sistema de Servicios Sociales, ya que constituye la aplicación informática utilizada en el Nivel de Atención Primaria. Entre sus funcionalidades principales destacan las siguientes: recoger los datos básicos de las personas usuarias de los servicios sociales de Atención Primaria, realizar el seguimiento de la intervención y conocer las características y perfiles de las personas usuarias e intervenciones realizadas, así como de los recursos aplicados.

El SIUSS se viene desarrollando desde 1994 por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad en colaboración con las Comunidades Autónomas a través de Convenios de Colaboración. Todas las modificaciones y mejoras de la herramienta deben estar avaladas por el consenso con las CCAA participantes, a través de los Grupos de Trabajo y Comisiones constituidas al efecto, lo que ralentiza la toma de decisiones y la puesta en práctica de las mismas.

Asimismo, constituye un sistema único para todas las Comunidades Autónomas firmantes de convenios de colaboración con el Ministerio, por lo que no se adecúa a las singularidades normativas y organizativas de cada Comunidad Autónoma. Además de estas debilidades, son numerosas las carencias y limitaciones del sistema que los diferentes perfiles de usuarios han ido poniendo de manifiesto desde su implementación. Todas ellas tienen un importante impacto en su desempeño profesional y en la calidad de la atención a la ciudadanía.

Con más de 30 años de vida del Sistema de Servicios Sociales, en España no existe un consenso común sobre los contenidos y funciones de la Historia Social. En un estudio realizado en 2020 por la Fundación Eguía Careaga y el Observatorio de la Realidad Social del Departamento de Derechos Sociales en relación al desarrollo del proceso de implantación de HSU a nivel estatal, se observa un panorama desigual, con tres escenarios posibles:

- Finalizado: la HSU ha sido implantada.
- En proceso: la HSU está en desarrollo.
- No iniciado.



La siguiente tabla resume el estado de cada autonomía en relación al desarrollo de la HSU:

<b>Comunidad autónoma</b>	<b>Implantada</b>	<b>En proceso</b>	<b>No iniciado</b>
Andalucía	√		
Aragón		√	
Principado de Asturias	√		
Islas Baleares			√
Canarias		√	
Cantabria			√
Castilla-La Mancha	√		
Castilla y León	√		
Cataluña	√		
Extremadura			√
Galicia	√		
La Rioja	√		
Comunidad de Madrid		√	
Región de Murcia		√	
País Vasco		√	
Comunidad Valenciana		√	





A nivel estatal, el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social ha impulsado la creación, recientemente, de un grupo de trabajo denominado “Historia Social Electrónica” en el seno del proyecto “Sistema de información estatal de Servicios Sociales”<sup>2</sup>.

Esta iniciativa tiene como principal objetivo impulsar la interoperabilidad entre los diferentes sistemas y autonomías. El grupo de trabajo se compone de técnicos/as del Ministerio y de representantes de las Comunidades –en concreto, Aragón, Castilla-La Mancha, Galicia, León, La Rioja y Canarias–, y su objetivo es pactar un conjunto homogéneo de datos para la HSU que integrará la información de diferentes sistemas.

Por último, y en relación al concepto de Historia Social, en el Código Deontológico del Trabajo Social, aprobado de forma unánime por Asamblea General Extraordinaria el día 9 de junio de 2012, queda definida la Historia Social como uno de los instrumentos específicos del Trabajo Social: “Documento en el que se registran exhaustivamente los datos personales, familiares, sanitarios, de vivienda, económicos, laborales, educativos y cualesquiera otros significativos de la situación socio-familiar de una persona usuaria, la demanda, el diagnóstico y subsiguiente intervención y la evolución de tal situación”. Por tanto, en el momento actual, se observan dos derivadas en relación con el concepto de Historia Social<sup>3</sup>:

1. La Historia Social como instrumento propio y exclusivo del Trabajo social: Todos/as los/las profesionales asistenciales “historian”. El instrumento específico de los/las trabajadores/as sociales es la “Historia Social”, así como su dictamen técnico es el “Informe Social”.
2. La Historia Social como denominación del sistema de información y documentación del sistema de servicios sociales: con el desarrollo del sistema público de Servicios Sociales, diversas Comunidades Autónomas (competentes en Servicios Sociales) han regulado los sistemas de información y documentación del sistema de servicios sociales bajo la denominación de “Historia Social”. Esta denominación procede de la centralidad histórica del Trabajo Social en el sistema y su papel de profesional de referencia. En ningún momento obvia la multiprofesionalidad del sistema y de la necesaria identificación de la intervención de cada profesional.

---

**2.** Proyecto de Real Decreto para regular el Sistema de Información Estatal de Servicios Sociales (SIESS). Esta norma pretende llevar a cabo la tarea de configurar un Sistema de Información Estatal de Servicios Sociales (SIESS) que permitirá la cobertura de las necesidades en este ámbito de los/as profesionales, los/as responsables políticos, las Entidades del Tercer Sector y la sociedad en su conjunto.

**3.** Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid (2018). *La Historia Social, herramienta del Trabajo Social*. Madrid: Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid.



## 2\_

# Propuesta desde el Departamento de Derechos Sociales a las necesidades y áreas de mejora detectadas: la Historia Social Única de Navarra.

El Departamento de Derechos Sociales se encuentra elaborando el diseño e implementación de la Historia Social Única de Navarra (HSUN) para los dos niveles de atención del sistema de servicios sociales.

La HSUN es el conjunto de información y documentación en formato electrónico que contiene datos, procesos y valoraciones de la persona en relación a su atención en el ámbito de Derechos Sociales en Navarra desde su nacimiento hasta que fallece.

La HSUN permitirá poder consultar en cualquier momento toda la información sobre la trayectoria de la persona en el sistema de derechos sociales.

## Misión\_

Atención integrada, interoperable y coordinada de la persona.

## Visión\_

Servicios sociales accesibles, ágiles y flexibles.

## Objetivo\_

Unificar, actualizar y simplificar procedimientos de información personal.



## Objetivos específicos\_

1. Mejorar la eficiencia y eficacia de los procedimientos para garantizar la sostenibilidad del sistema e incrementar su capacidad para dar cobertura a una demanda de atención en aumento.
2. Reducir los tiempos y costes de tramitación, aumentando la productividad administrativa y asegurando una atención social integral a la persona usuaria y a su familia, agilizando, en la medida de lo posible, la atención recibida.
3. Modernizar los sistemas de información de derechos sociales de Navarra.
4. Optimizar los recursos, aumentando la interoperabilidad entre sistemas de información.
5. Actualizar los datos de forma permanente, sistematizada y en tiempo real para mejorar la calidad de la información y permitir un análisis, explotación y evaluación de dicha información que ayuden en la toma de decisiones y aplicar políticas en el ámbito preventivo.
6. Dar acceso a las personas a su historia social para garantizar el derecho a su intimidad personal y familiar.
7. Empoderar a la ciudadanía para permitir y garantizar la tramitación digital.
8. Orientar los procesos de intervención profesional para diagnosticar, planificar, hacer un seguimiento y evaluar de manera personalizada y compartida entre profesionales.
9. Facilitar un modelo de atención integrada, coordinada y de trabajo en red.

La estrategia a seguir con la implementación de HSUN supone:

- Rentabilizar, en la medida de lo posible, las inversiones realizadas hasta el momento.
- Aprovechar la oportunidad para migrar tecnológicamente SIPSS e integrarlo con SIUSS.
- Interoperar con otros sistemas: SNE, Seguridad Social, Salud, Vivienda, Educación, Justicia...
- Diseñar una historia social que garantice que la información va a estar actualizada y construir variables para homogeneizar la información.
- Calendarizar anualmente las actuaciones a acometer, sin perder de vista la visión estratégica de la historia social única.
- Tener presentes y monitorizar los avances de los proyectos estatales del Historia Social Única y Tarjeta Social Digital.



A continuación, se establece una primera aproximación de aquellos ámbitos básicos que deberá contener la herramienta.

## **DATOS DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL**

- Identificador y fecha de apertura de la HSUN. El identificador deberá ser: único, común para todas las administraciones y que no cambie nunca.

- Datos de identificación:

- N° de tarjeta sanitaria. CIPNA.
- DNI / NIE / PASAPORTE / situación irregular.
- Nombre y apellidos.
- Fecha y país de nacimiento.
- Sexo.
- Estado civil.
- Nacionalidad.
- Domicilio.
- Padrón y antigüedad del mismo.
- Correo electrónico.
- Teléfono.
- Pertenencia a minoría étnica.

- Datos de la unidad familiar (genograma): composición y relaciones (distinguir entre convive y computa).

- Incapacidad (legal, representante voluntario, guardador de hecho, poder notarial, autorización parental). En caso afirmativo, indicar datos de identificación del tutor/a legal.

- SSBB de base de referencia.

- Servicio derivante: (SSB, CS, CSM)

- Profesional o profesionales de referencia.



## **ESPACIO SOCIOSANITARIO**

- Cobertura sanitaria.
- Centros de Salud de referencia.
- Situación de dependencia, discapacidad (porcentajes), patologías (física, intelectual, mental y adicciones).
- Incapacidad laboral (total, parcial, absoluta)
- Maltrato y violencia de género.
- Necesidades Cuidados (Actividades de la vida diaria, tratamientos).
- Cuidadora/a (profesional, familiar, voluntario).

## **ALOJAMIENTO**

- Alojamiento exclusor/ infravivienda ( albergue, coche, calle, chabola)
- Alojamiento institucional (Residencia menores, mayores, discapacidad, vivienda comunitaria, apartamentos tutelados, viviendas con apoyos).
- Tenencia de Vivienda (propia, alquilada, compartida, usufructo, cesión, incluir también los datos de vivienda en cuanto a alquiler subvencionado, alquiler social, alquiler privado, etc. subvención Emanzipa / David...
- Condiciones de habitabilidad.
- Accesibilidad ( casco urbano, aislada)
- Barreras arquitectónicas.
- Equipamiento.



## **ESPACIO ECONÓMICO**

- Información sobre ingresos de la persona y de su unidad de convivencia; regulares, irregulares o esporádicos, incluyendo prestaciones SEPE, pensiones INSS y trabajo, mutuas y aseguradoras para ILT.
- Procedencia de los ingresos.
- Gastos en vivienda o alojamiento (persona y su grupo de convivencia), puede afrontarlos, tiene dificultades o no puede afrontarlos.
- Gastos en otros bienes y servicios básicos; puede afrontarlos, tiene dificultades o no puede afrontarlos.
- Datos patrimoniales.



## **ESPACIO FORMATIVO-LABORAL**

- Información sobre afiliación o afiliaciones a la Seguridad Social.
- Activación laboral. Estímulos al empleo.
- Datos de la demanda de empleo en SISPE:
  - Situación administrativa (alta, baja, suspensión.)
  - Situación de autorización de permiso de trabajo.
  - Ocupaciones en las que busca empleo.
  - Prestaciones y subsidios.
  - Si está en búsqueda activa de empleo.
- Formación:
  - Formación académica, formación ocupacional, nivel de instrucción, capacidades y habilidades profesionales.
  - Idiomas.
  - Preinscripción en acciones formativas.
  - Acciones formativas registradas en SNE, resultados, sanciones aplicadas.
  - Acreditaciones de certificados de profesionalidad y competencias clave.
- Lugar de trabajo.
- Condiciones laborales:
  - Precariedad laboral.
  - Economía sumergida.
  - Trabajo irregular.
- Vida laboral.
- Integración sociolaboral de personas en riesgo de exclusión social: recursos en los que ha participado:
  - Orientación laboral: actuaciones de orientación y participación en procesos de acompañamiento en la búsqueda de empleo, datos de participación de orientación en programas que conllevan orientación.
  - Empleo protegido.
  - Programas EISOL.
- En caso de menores:
  - Centro escolar de referencia.
  - Situación escolar, absentismo.
  - Atención temprana.
  - Atención de menores en situaciones de vulnerabilidad.



### **ESPACIO JUDICIAL. Sanciones y situación judicial, por ejemplo:**

- En casos de violencia de género: orden de protección, medidas de alejamiento, sistemas de protección (ATENPRO,...)
- En el caso de menores: figuras de protección (patria potestad, tutela, curatela,...) y protección de menores (guarda, desprotección,...)
- Sentencias de divorcio.
- Etc.

### **TRAMITACIÓN Y VALORACIONES**

- Se reflejará la situación administrativa de la persona usuaria así como el resumen de todos los trámites, actuaciones, resoluciones y recursos aplicados de la cartera de servicios sociales. En el caso de las valoraciones sociales, deberá quedar registrada la fecha y el profesional que la hizo.

### **SEGUIMIENTO, ESTADO DE LOS EXPEDIENTES Y EVALUACIÓN DE LAS INTERVENCIONES**

- En este espacio deberían aparecer todos los recursos aplicados de la cartera de servicios sociales y de SNE, incorporando los recursos de entidades privadas competencia de Departamento que se han concertado.





## **ANÁLISIS Y PLANIFICACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS**

Además, la HSUN contará con un espacio dedicado al Análisis y Planificación de Políticas Públicas con un Cuadro de Mando que contendrá:

- Análisis de consumo y efectividad de los servicios por población usuaria.
- Análisis geodemográficos sobre la demanda de los diferentes servicios y prestaciones, y valoración del impacto de las medidas adoptadas.
- Diseño, establecimiento y seguimiento de indicadores de actuación según directrices nacionales y europeas.
- Análisis de tendencias y cálculo de proyecciones económicas, geográficas y organizativas: usuarios/as, cuidadores/as, prestaciones, servicios, personal, tramitaciones (plazos, tiempos de espera), presupuestos, cofinanciaciones...
- Índices de coberturas respecto a población total.
- Automatización de informes recurrentes del Sistema de Servicios Sociales.
- Análisis de coste de servicios, para el departamento y para la persona usuaria.
- Análisis de trazabilidad de las personas para estudios de recorridos en el sistema de garantía de ingresos, en el sistema de dependencia.
- Análisis de perfiles de personas en los distintos sistemas, servicios, programas.



# 3\_

## **Elementos clave e indispensables para el óptimo desarrollo de la Historia Social Única de Navarra**

Teniendo en cuenta que el diseño e implementación de la HSUN requerirá la implicación de diferentes direcciones y equipos de Gobierno de Navarra y Entidades Locales en un proyecto de gran calado y de larga duración en el tiempo, se han identificado una serie de elementos clave que deberán tenerse en cuenta en todas las fases para el correcto desarrollo de la misma.

- Compromiso de las direcciones y equipos técnicos del Departamento de Derechos sociales y de las EELL para abordar el proyecto.
- Proyecto prioritario y estratégico dentro de la agenda del Departamento de Derechos Sociales.
- Liderazgo firme y esfuerzo sostenido tanto en lo organizativo como en lo financiero.
- Asignación al proyecto de un equipo de trabajo interdisciplinar y estable.
- Participación e implicación de los diferentes grupos de interés y comunicación permanente en todas las fases.
- Infraestructuras adecuadas de software, equipamiento y comunicaciones.
- Proyecto a largo plazo y en constante evolución: capacidad de dar respuesta de forma permanente a los problemas operativos y nuevas necesidades del Sistema de Servicios sociales.



# 4\_

## Logros esperados de la Historia Social Única de Navarra

El trabajo en el desarrollo de HSUN se diseña bajo la premisa de una serie de logros esperados:

1. Gestión integrada de prestaciones sociales.
2. Mejora de la coordinación e integración con otras entidades y Atención Primaria.
3. Simplificación y reducción de las cargas administrativas asumidas por los diferentes perfiles profesionales del sistema.
4. Aumento de la calidad de los datos e información disponibles.
5. Fuentes de información adecuadas para la investigación aplicada, la planificación y la evaluación de las políticas públicas.
6. Sistema multi-idioma.
7. Mejora de la calidad de la atención a la ciudadanía<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Simplificación de los procedimientos, reducción de los plazos de tramitación y lista de espera, disminución de la carga burocrática entre el personal técnico que permite aumentar los tiempos destinados a la intervención a nivel individual, familiar y comunitario.



**Observatorio de la  
Realidad Social**  
Errealitate Sozialaren  
Behatokia



AGENDA  
2030



**Gobierno de Navarra  
Nafarroako Gobernua**  
Departamento de Derechos Sociales  
Eskubide Sozialetako Departamentua