

ORTZADAR FUNDAZIOA:

P16. Nuevo Sistema de Planificación y Evaluación Integral de procesos de intervención social



NESTOR SANGRONIZ

nestor.sangroniz@ortzadar.es

688655979

<https://ortzadar.es/ortzadar-fundazioa/>



Actividad: Ortzadar Fundazioa nace del impulso y compromiso de Ortzadar SL con la sostenibilidad social, cultural y ambiental. Genera y colabora en iniciativas que promuevan formas de actuar sostenibles en todas sus dimensiones, a través de acciones educativas, de sensibilización, de investigación, etc.



Sector: Fundación socio-cultural



Nº de personas empleadas: 21



Localización: ORTZADAR Fundazioa Plaza Landabaso 12- 1º, 48015 , Bilbao - Bilbo, Bizkaia

¿Por qué es un POTENCIAL caso práctico en innovación?

Porque se trata de un caso de creación de una nueva herramienta de planificación, gestión y evaluación de los servicios de intervención y acompañamiento a personas en situación o riesgo de desprotección o de exclusión social, que proporciona indicadores fiables para la definición y evaluación de las políticas en el ámbito de los servicios sociales. Lo innovador del sistema es que pone el foco en los logros y no en los déficits, permite una trazabilidad de la intervención con evidencias objetivas y devuelve a los agentes implicados valiosa información para la mejora continua de la intervención.

INFORMACIÓN SOBRE EL CASO PRÁCTICO

Desde hace ya unos años el interés por la valoración de las acciones y actuaciones en materia de servicios sociales ha aumentado considerablemente con la intención de lograr la eficacia y eficiencia en la implementación de los recursos públicos, lo cual supone llevar a cabo evaluaciones constantes y sólidas de los programas y servicios.

No obstante, en un contexto donde existe una enorme diversidad de formatos, fichas y modelos utilizados por los profesionales en su intervención y donde el planteamiento aplicado en la recogida de la información se basa más en indicadores de diagnóstico que en objetivos operativos y logros, resulta difícil realizar evaluaciones que permitan ajustar la intervención a las necesidades de las personas atendidas, economizar recursos públicos y mejorar resultados actuales y futuros. Es, por tanto, con el propósito de salvar todos esos inconvenientes que la Fundación Ortzadar ha desarrollado una nueva herramienta de trabajo denominada P16-Sistema de Planificación Integrado que permite planificar y evaluar, con criterios comunes y evidencias objetivas, todo el proceso de intervención tanto en materia de desprotección como de exclusión social.

Así, en primer lugar, el sistema P-16 pone a disposición de los profesionales de la intervención un mismo modelo de recogida de la información (en Excel) donde, de forma estandarizada y con un lenguaje común, se introduce toda la información necesaria para medir la intervención. A los datos de caracterización de las personas atendidas y del propio proceso de intervención se suman objetivos operativos y específicos, indicadores graduados para medir la evolución y resultados y logros, todos ellos claramente definidos para ser interpretados de la forma más objetiva posible por los profesionales.

En segundo lugar, gracias a la información homogénea, objetiva y de calidad recogida caso a caso, el sistema explota conjuntamente todos los datos (QlikSense) permitiendo cruces de variables de manera dinámica e instantánea. Así, toda la información resultante, una vez analizada, se comparte con los agentes implicados para mejorar los servicios, ayudar a la toma de decisiones y orientar en la definición de las líneas o estrategias de intervención. Por tanto, la retroalimentación de la información caso a caso no solo permite evaluar la globalidad del servicio sino que crea un circuito de mejora continua que beneficia e impulsa acciones innovadoras en todo el ecosistema.

Esta herramienta se ha desarrollado durante dos años con la intervención de 11 profesionales pertenecientes a Fundación Ortzadar, Sortarazi, Izangai, HZ Gizekimenak y Dirdira y ha supuesto una inversión de 28.279,74€, en parte subvencionada por el Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco.

Antecedentes

Ante la comprobación de que existía una gran diversidad de programas y servicios en el ámbito de los servicios sociales y que además la forma de registrar la información de los profesionales era muy heterogénea, impidiendo una evaluación rigurosa de los mismos, en 2019 Fundación Ortzadar, con la colaboración de asociaciones del ámbito de la intervención social, decide avanzar en una herramienta que permita estandarizar todo ese proceso y aporte información de utilidad para todos los agentes sociales implicados.

Reto

El reto consiste en desarrollar un sistema estandarizado de planificación y evaluación integral de procesos de intervención social que permita extraer resultados cuantificables que reflejen fielmente la evolución de las personas atendidas. El segundo reto es que las entidades que trabajan en el ámbito de intervención social reconozcan el valor de la herramienta e incorporen esta innovación a su rutina de trabajo permitiendo así una mayor coherencia y eficacia en su intervención y en la globalidad del servicio.

Acciones

1. Revisión de las dos herramientas de diagnóstico utilizadas hasta entonces en la intervención (BALORA e Instrumento de Valoración de Exclusión Social) y transformación de su planteamiento para permite evaluar, analizar y explotar toda la información incorporando objetivos operativos e indicadores de resultados.
2. Creación de dos versiones del P16. Una para procesos de intervención con familias y menores en situación de desprotección y otra para procesos de intervención y acompañamiento a personas en situación o riesgo de exclusión.
3. Desarrollo de las herramientas informáticas de apoyo: por un lado, desarrollo de un software de hojas de cálculo Microsoft Excel para los profesionales y por otro, incorporación al sistema de una herramienta tecnológica que permite la explotación de datos y cruce de variables

(Qlik Sense).

4. Desarrollo de una experiencia piloto durante 6 meses en 4 servicios.
5. Tras validar los resultados obtenidos, despliegue de la herramienta en un total de 12 servicios de intervención social.
6. Evaluación durante 2 años del funcionamiento y resultados del sistema por los profesionales de la intervención de las entidades participantes.
7. Proceso de difusión para que la herramienta sea utilizada por más entidades de servicios sociales.
8. De cara al futuro se está reflexionando en una mejora tecnológica del proceso de toma de datos.

Resultados obtenidos

- Desarrollo de dos versiones de la herramienta P16, cada una para un ámbito de intervención diferente.
- Dotar a 44 profesionales de los servicios sociales de una novedosa herramienta de planificación y evaluación.
- Contribuir al desarrollo tecnológico y metodológico en el ámbito de la intervención social.
- Contribuir a la optimización de los recursos públicos, al favorecer la eficiencia y eficacia en la intervención.
- Presentación de la herramienta P16 en el VIII Congreso de la Red Española de Política Social REPS 2021, bajo el lema “Cuidar la vida, garantizar la inclusión, convivir en diversidad” y en el Encuentro de Técnicos de Servicios Sociales de Organismos Públicos de Cataluña.

CATEGORIZACIÓN DEL CASO

Ámbitos de Innovación:

- Producto: Bienes físicos.

Ámbitos de oportunidad:

- 1 - Compromiso y transformación social
- 2 - Transformación tecnológica/digital

Izarne Lekerika (Educatora Social del equipo de Intervención socioeducativa de Muskiz)

"Es una herramienta que ayuda a ver los datos que se cumplimentan de una forma más visual, a conocer de manera más clara los objetivos que se plantean trabajar con los usuari@s y el grado de exclusión social".

Olatz Elejabarrieta (Educatora Social del equipo de Intervención socioeducativa de Arratia)

"P16a pasatzean gelditu eta kasua-familiaren nondik norakoak, gertatuakoak, esku-hartzearen zein momentutan gauden... pentsatu eta hausnartzeko tartea hartzen dogu. Baloran herramintan baloratu beharrekoak presente izaten laguntzen du"

Innovation Index Score: ★★★★★

Alineamiento estratégico: ★★★★★

Creatividad: ★★☆☆★

Colaboración e hibridación: ★★★★★

Sistematización: ★★★★★

Eficacia en los resultados: ★★★★★

Eficiencia en los resultados: ★★☆☆★

Replicabilidad y transferibilidad: ★★☆☆★

Impacto: ★★★★★

Reconocimiento: ★★☆☆★