



# **P16**

## **SISTEMA DE PLANIFICACIÓN y EVALUACIÓN INTEGRADO**



**Procesos de intervención y  
acompañamiento a personas  
en situación o riesgo de  
desprotección o de exclusión  
social**



# Presentación

Desde hace ya unos años el interés por la valoración de las acciones y actuaciones en materia de servicios sociales ha aumentado considerablemente. La intención que subyace a este interés es la 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 que integran la política pública de servicios sociales en sus diversos ámbitos.

La evaluación busca tener una retroalimentación permanente para mejorar los servicios, y obtener criterios que ayuden a la toma de decisiones y definición de estrategias. Además, la Evaluación rigurosa garantiza una gestión más transparente de los recursos públicos.

Desde esta perspectiva, preguntas como ¿Lo que se hace sirve realmente para los fines que dicen cumplir? ¿En qué medida? ¿En función de qué variables y parámetros?... son algunas de las preguntas que surgen a la hora de evaluar los servicios y programas del ámbito de los servicios sociales.

Por ello consideramos necesario definir instrumentos que permitan analizar la calidad, la eficacia y eficiencia, comprobando hasta qué punto los programas que se ejecutan y los servicios que se prestan, ofrecen resultados ajustados a los objetivos previstos con el mejor rendimiento.

# Sistema de Planificación

Podemos definir la planificación como el registro y organización racional de los recursos y la información que se dispone de cara a obtener los fines marcados de la manera más eficaz posible. La planificación incluye la programación y la evaluación.

La programación permite ajustar cada vez más la intervención a las necesidades, mejorar los resultados, economizar recursos, y consensuar objetivos. La evaluación permite recoger información, valorarla y devolverla a los agentes implicados, creando un circuito de mejora de esas intervenciones.

Se trata de prácticas fundadas en el método científico que generan reflexiones sobre la utilidad objetiva de las actuaciones, sus resultados, y reportan información útil para contribuir a la mejora del programa o servicio en general.

El sistema de planificación integrado P16 que presentamos transforma los indicadores de diagnóstico existentes en materia de desprotección y exclusión social en objetivos operativos de trabajo y en indicadores de evaluación que permiten medir los resultados y los logros.

El sistema de planificación integrado P16 tiene distintas versiones operativas en función del servicio o programa al que vaya destinado, y en concreto:

- ➔ Sistema P16 para procesos de intervención con familias y menores en situación o riesgo de desprotección.
- ➔ Sistema P16 para procesos de intervención y acompañamiento a personas en situación o riesgo de exclusión social.

## En que consiste

Se trata de un sistema compactado de planificación de la intervención para todo el proceso, registro de información relevante durante la historia del caso en el sistema y evaluación de la situación que nos permite ver su evolución. La evaluación de las acciones y la evaluación de los indicadores nos reporta la información objetiva, clave y suficiente para poder determinar el nivel de gravedad del caso y las actuaciones a desarrollar

El sistema de planificación integrado, que hemos denominado P16, se concreta en primer lugar, en una herramienta informatizada que opera sobre el software de hojas de cálculo Microsoft Excel en la que se recoge toda la información de cada uno de los casos, y que utilizan los y las profesionales que intervienen: datos de caracterización de las personas atendidas, datos de proceso de intervención (programas, actividades, intervenciones... en las que participa o son de aplicación), objetivos operativos y específicos, indicadores graduados para medir la evolución, resultados y logros obtenidos.

En segundo lugar, el sistema explota todos estos datos a través del sistema informático Qlik Sense, uno de los más avanzados en la explotación de datos y cruce de variables de manera dinámica e instantánea (en un clic).

En síntesis, los datos de cada caso se registran en un informe en Excel, siempre con el mismo formato, todos los informes se unifican y se graban los datos en una base de datos, que son analizados mediante cuadros de mando desarrollados con Qlik Sense.

# Ventajas

Un análisis previo de las herramientas utilizadas en nuestro ámbito hasta el momento nos dice que la forma de registrar la información es insuficiente, que existe una dificultad de medir y evaluar los resultados de las intervenciones, y que hay una enorme diversidad de formatos, plantillas, fichas, modelos para recoger toda la información.

En contraposición a esa realidad, el sistema de planificación integral P16 permite:

- Concentrar en una única aplicación informática toda la información de los procesos de intervención y acompañamiento, desde su inicio hasta su cierre, dirigidos a personas en riesgo o situación de desprotección y/o de exclusión social
- Tener un modelo de evaluación estandarizado de los resultados de esos procesos de intervención y acompañamiento
- Sirve para todos los recursos socioeducativos y no hay duplicidad de registros.
- Tener registros fiables de las tareas y de los tiempos invertidos en las mismas.
- Lograr una simplificación y tecnificación de la información registrada.
- Objetivar las finalidades e indicadores de evaluación en base a criterios oficiales:
  - ❖ Instrumento para la valoración de la gravedad de las situaciones de riesgo y desamparo, BALORA (Decreto 230/2011)
  - ❖ Instrumento para la valoración de la exclusión social (Decreto 385/2013).
  - ❖ Taxonomía de necesidades básicas de Félix López.

## Ventajas

- ❑ Disponer de una forma estructurada y cronológica de la información relevante para la elaboración de memorias e informes de cada caso, y de cada programa y servicio.
- ❑ Obtener información accesible, actualizada y permanente sobre el desarrollo de los programas y servicios.
- ❑ Estandarizar con objetivos e indicadores el proceso de intervención y acompañamiento, evitando interpretaciones y generando un lenguaje común y compartido
- ❑ Agilizar los traspasos de documentos entre profesionales del sistema de servicios sociales, utilizando un mismo código.
- ❑ Acceder con rapidez al conocimiento que se derivan de esos datos, con una exploración intuitiva, búsqueda inteligente y visualizaciones avanzadas.
- ❑ Garantizar el seguimiento y la calidad de los procesos de intervención.
- ❑ Orientar las líneas de actuación en materia de protección e inclusión social y proponer las medidas y los recursos necesarios en los servicios, a partir de la interpretación y tratamiento de la información de los procesos de intervención.
- ❑ Permite la evaluación de cada caso individualmente y de la globalidad del servicio. Podemos evaluar el servicio desde lo micro a lo macro.

En síntesis, disponer de una novedosa herramienta de planificación, programación, gestión y evaluación de los servicios de intervención y acompañamiento, que proporciona indicadores fiables para la definición y evaluación de las políticas en el ámbito de los servicios sociales.

# Contenido

En esencia la herramienta P16 es un archivo Excel que contiene varias hojas de cálculo que permiten introducir y almacenar datos relacionados entre sí. Cada grupo de información y datos se recoge en las distintas hojas de cálculo del archivo.

Estas hojas están ubicadas en la parte inferior de la pantalla donde aparecen varias pestañas que, pulsando en ellas, nos permiten desplazarnos y acceder al grupo de información y datos que se requiera.

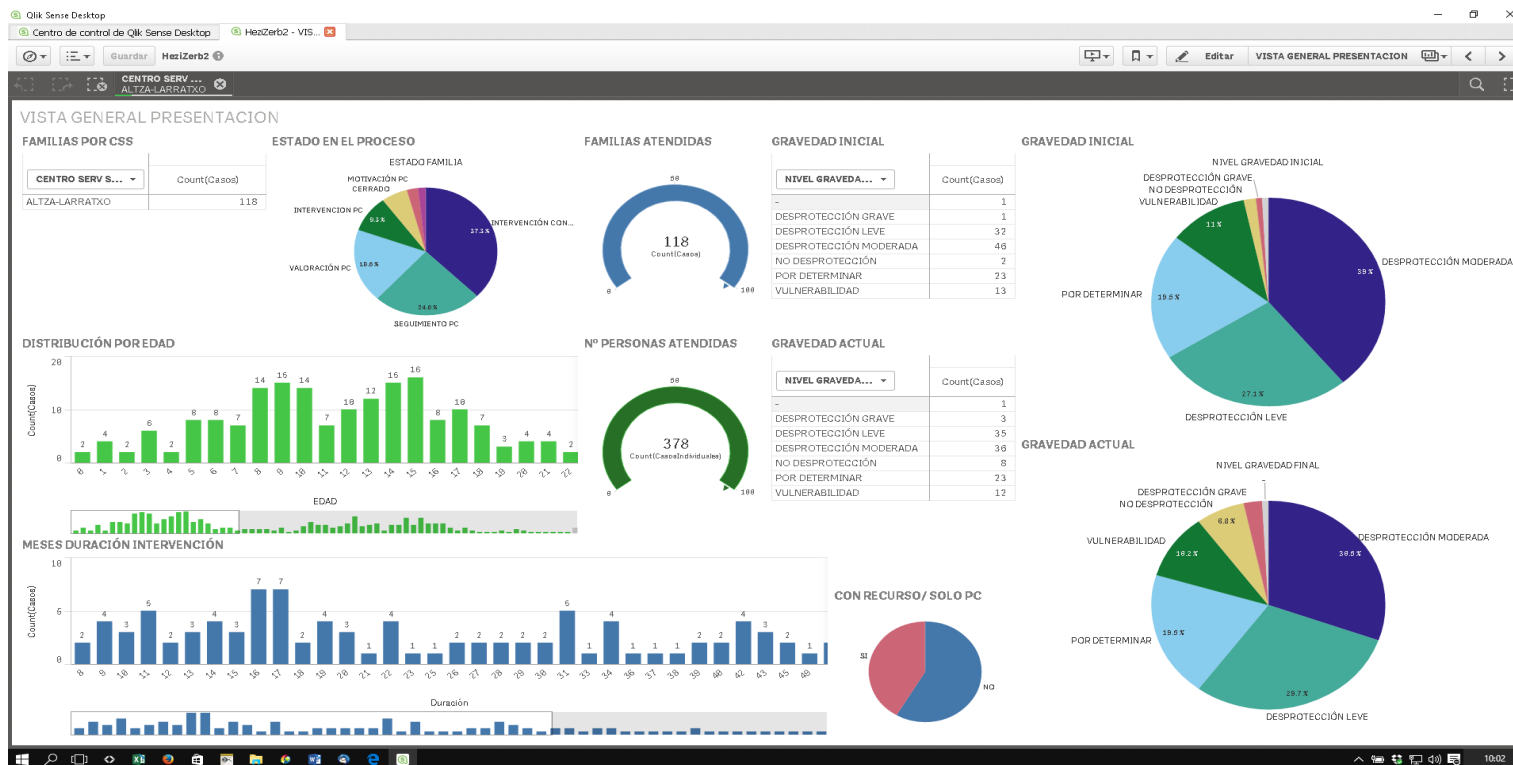
Contenidos de cada versión:

<b>Versión para las intervenciones en riesgo y situación de DESPROTECCIÓN</b>	
DATOS GENERALES DEL CASO	Registro de la información de caracterización del caso y de las revisiones de seguimiento que se realizan
OBJETIVOS PARENTALES	Selección de objetivos a trabajar con las figuras parentales
OBJETIVOS INDIVIDUALES	Selección de objetivos a trabajar con el niño, niña o adolescente
INDICADORES PARENTALES	Selección de indicadores parentales, vinculados a los objetivos seleccionados, que permiten en cada revisión evaluar la evolución de la intervención
INDICADORES INDIVIDUALES	Selección de indicadores individuales con el niño, niña o adolescente, vinculados a los objetivos seleccionados, que permiten en cada revisión evaluar la evolución de la intervención

<b>Versión para las intervenciones en riesgo y situación de EXCLUSIÓN</b>	
DATOS GENERALES DEL CASO	Registro de la información de caracterización del caso, de la situación, y de los servicios y recursos asignados
PROGRAMAS Y ACTIVIDADES	Selección por áreas de programas y actividades en los que participa
OBJETIVOS E INDICADORES	Valoración de objetivos e indicadores por áreas de la situación de la persona.

# Contenido

Diseño de dos aplicaciones específicas, una para cada una de las versiones del P16, basadas en la plataforma de analítica de datos Qlik Sense con cuadros de mando interactivos, visualizaciones de datos e informes personalizados que permiten explotar todos los datos, y los cruzan en múltiples combinaciones de cara a hacer una explotación de resultados y medir con rigurosidad la evolución de las personas en su procesos de incorporación social y el impacto que ha podido tener en ello su participación en determinadas actividades o las relaciones establecidas con ellos.





# Ejemplos - Excel

DATOS DE ENTRADA:					
Nº expediente		Servicio de referencia inicial		Fecha Derivación al servicio	
Fecha de entrada en recurso de referencia inicial		Educador/a de referencia de la entidad:		Derivado por	
Fecha de salida de los recursos de la entidad		Tiempo en el recurso (meses)		Profesional Ref Admin/T.S.	
DATOS DE LA PERSONA ACOGIDA:					
SIGLAS		Sexo		Procedencia	
Fecha de nacimiento		Edad	120	Otra Situación administrativa	
Municipio de Residencia				Segunda Nacionalidad	
SITUACIÓN DE LA PERSONA ACOGIDA:					
Estado civil:		Total miembros U.C.:		Situación residencial inicial:	
Empadronamiento:		Desde:		Municipio:	
Tiempo de padrón en meses	1441				
			OBSERVACIONES		
Situación Económica:	Ingresos propios				

# Ejemplos - Excel

<p><b>P16</b> SISTEMA DE PLANIFICACIÓN INTEGRADO</p> <p>PROGRAMAS ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL</p>	ÁMBITOS y VINCULACIÓN A DERECHOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS		INDICADORES	FECHA 1	FECHA 2	FECHA 3
	<p><b>PERSONAL</b></p>		<b>1. COMPETENCIAS Y HABILIDADES SOCIALES</b>	Puntuar entre valores 0 a 10	<b>RELLENAR FECHA DE EVALUACIÓN DE INDICADORES</b>	00/01/1900	00/01/1900
<b>1.1 Desarrollar habilidades básicas de interacción y comunicación:</b> <i>hablar, mantener conversaciones, discutir, escuchar, preguntar, mensajes no verbales, mostrar afecto y aprecio, tolerancia y comprensión</i>			8-9-10	Desempeño y puesta en práctica: mantiene conversaciones y produce mensajes no verbales con facilidad			
			4-5-6-7	Dificultad y escaso desempeño: le cuesta iniciar un diálogo o intercambio de ideas, pocos mensajes no verbales, escasas muestras de consideración o agradecimiento			
			0-1-2-3	No se manifiesta el desempeño: en general, no muestra este tipo de habilidades			
<b>1.2 Utilizar habilidades de resolución de conflictos. Manejo de alternativas a la agresión/violencia física y/o verbal.</b>			8-9-10	Desempeño y puesta en práctica: principalmente resuelve conflictos bien buscando alternativas y negociando; o bien evitándolos y huyendo, pero con conciencia de las consecuencias de sus actos.			
			4-5-6-7	Dificultad y escaso desempeño: estrategia principal de evitación y huida, pero sin conciencia de las consecuencias negativas.			
			0-1-2-3	No se manifiesta el desempeño: estrategia principal de resolución de agresión e impulsividad; interpretación irreal o distorsionada de las situaciones (el conflicto viene siempre del exterior); limitadas competencias para definir problemas, buscar alternativas, pedir ayuda, definir soluciones...			
<b>1.3 Desarrollar competencias cognitivas básicas acordes a las posibilidades físicas:</b> <i>comprensión y expresión del lenguaje, memoria, mantener la atención y concentración, autoobservación y determinación de necesidades propias, observación de necesidades de terceros, capacidad de analizar con realismo su situación, procedimiento de atribución de causalidad.</i>			8-9-10	Desempeño y puesta en práctica: Desarrolla con facilidad las competencias básicas acordes a las posibilidades físicas: buena comprensión y expresión adecuada del lenguaje, memoria, mantiene bien la atención y concentración, facilidad de autoobservación y determinación de necesidades propias, facilidad de observar necesidades de terceros y buena capacidad de analizar con realismo su situación.			
			4-5-6-7	Desempeño y puesta en práctica algo escasos: Desarrolla a veces con dificultad las competencias básicas acordes a las posibilidades físicas: a veces no demuestra muy buena comprensión y expresión del lenguaje, memoria, mantiene bien la atención y concentración pero a veces demuestra dificultades, tanto para la autoobservación y también para la determinación de necesidades propias. Demuestra, a veces, obstáculos para observar necesidades de terceros y también para la capacidad de analizar con realismo			
			0-1-2-3	No se manifiesta el desempeño: No desarrolla las competencias básicas acordes a las posibilidades físicas: no demuestra buena comprensión y expresión del lenguaje, memoria, no mantiene bien la atención y concentración, tampoco la autoobservación y ni la determinación de necesidades propias. No demuestra interés para observar necesidades de terceros y tampoco para la capacidad de analizar con realismo su situación.			
<b>1.4 Tener estrategias de autocontrol de los impulsos.</b>			8-9-10	Desempeño y puesta en práctica: reflexiona sobre sus emociones, sabe determinar sus causas y es capaz de plantearse alternativas. Manifiesta control sobre su conducta, no suponiendo un riesgo para ella o los			
			4-5-6-7	Dificultad y escaso desempeño: alterable, con dificultades para controlar impulsos. En ocasiones, responde de manera injustificada o desproporcionada a los estímulos.			

FICHA DATOS

**OBJETIVOS E INDICADORES**

PROGRAMAS Y ACTIVIDADES

...

+

:

◀



# Ejemplos - Excel

PROGRAMA			FECHA 1	FECHA 2
CONTENIDOS/OBJETIVOS ESTRATÉGICOS			00/01/1900	00/01/1900
<p><b>p16</b> SISTEMA DE PLANIFICACIÓN INTEGRADO PROGRAMAS ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL</p>	<p><b>ATENCIÓN DOMÉSTICA Y ATENCIÓN PERSONAL - PROGRAMA DE COMPETENCIAS PARA LA VIDA COTIDIANA.</b></p>	Preparar a las personas usuarias para una vida autónoma e independiente, a través de diferentes talleres y visitas en el propio domicilio personal y/o familiar.		
		Apoyar los procesos de capacitación personal, mediante actividades de psicoestimulación y habilidades sociales		
		Apoyar procesos de capacitación personal a través de actividades de formación básica		
<b>COTIDIANA.</b>			<b>0</b>	<b>0</b>
<p><b>INTERVENCIÓN ESTIMULATIVA Y REHABILITADORA PROGRAMA DE SALUD</b></p>	<p>Intervenciones de promoción de la actividad física, alimentación saludable, higiene personal, hábitos de higiene del sueño, prevención y control de enfermedades y hábitos tóxicos, identificación y disminución de conductas de riesgo.</p>	• Taller de cocina		
		• Talleres de hábitos saludables		
		• Curso Kontsumobide		
		• Taller de limpieza		
		• Taller de habilidades sociales		
		• Dinámicas de género		
		• Taller de Euskera y Castellano		
		Intervenciones individuales de atención psicosocial, dirigidas a la mejora del ajuste psicoafectivo		

FICHA DATOS

OBJETIVOS E INDICADORES

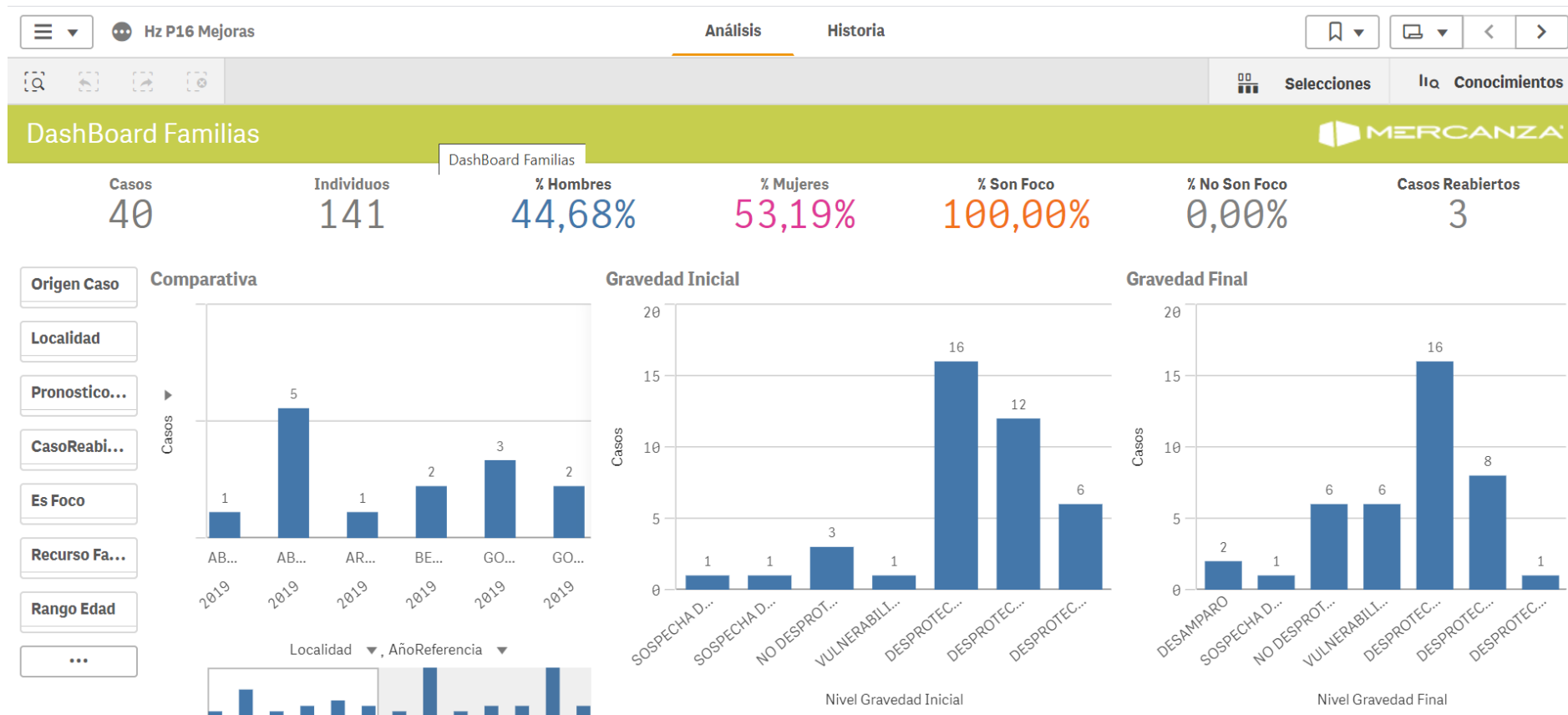
**PROGRAMAS Y ACTIVIDADES**

... +

# Ejemplos – Qlik Sense



# Ejemplos – Qlik Sense



# Ejemplos – Qlik Sense

## Duración Logros



Casos	Individuos	% Son Foco	% No Son Foco	Duración Caso Máxima	Duración Caso Media	Duración Intervención Media
40	141	100,00%	0,00%	71,0	22,4	11,7
Tiempo Valoración Media						
4,3						

Origen Caso

### Casos por Pronóstico

Localidad

Pronostico...

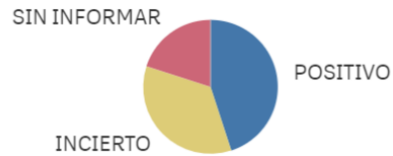
CasoReabi...

Es Foco

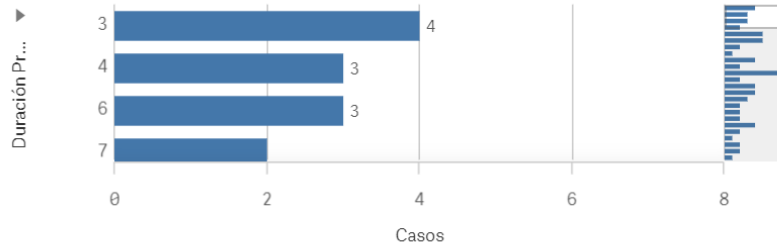
Recurso Fa...

Rango Edad

...

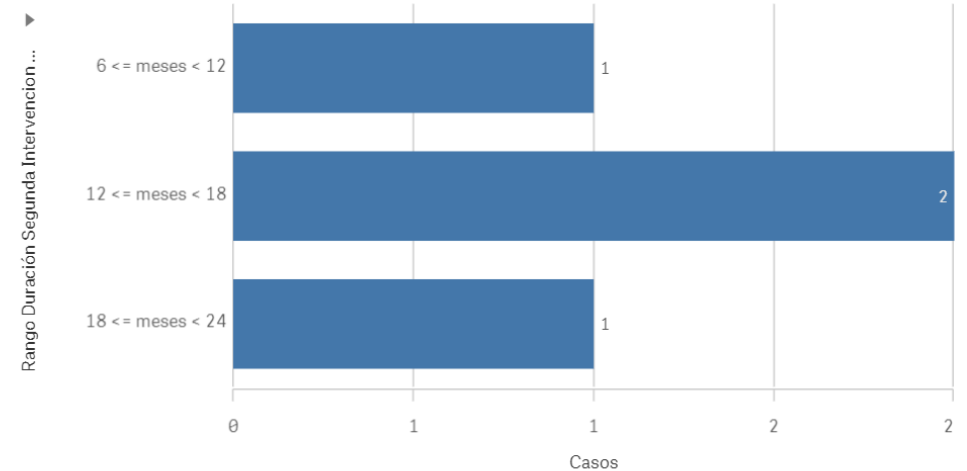


### Duración Caso vs Duración Intervención (meses)



*Si el caso no esta cerrado, contado como fecha final 31/12*

### Duración Caso vs Duración Intervención (Rango)



*Duración Caso vs Duración Intervención (meses)*

# Dirdira

consultoría

formación

organizaciones

DIR-  
DIBA

consultoría, formación  
organizaciones



Pza. del cedro 2 - 2º B 20016 Donostia - San Sebastian



943396910 - 670285596



[dirdira@dirdira.org](mailto:dirdira@dirdira.org)



[www.dirdira.org](http://www.dirdira.org)



[www.facebook.com/dirdirateam](http://www.facebook.com/dirdirateam)



[@dirdirateam | twitter.com/dirdirateam](https://twitter.com/dirdirateam)



[www.linkedin.com/company-beta/774878](http://www.linkedin.com/company-beta/774878)



[es.slideshare.net/Dirdira](https://es.slideshare.net/Dirdira)



[www.instagram.com/dirdira2016](http://www.instagram.com/dirdira2016)