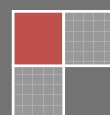


2013

Evaluación del aplicativo informático de la Prestación Canaria de Inserción V2.18.19

Informe de evaluación.

Este documento es el resultado del proceso evaluativo que se ha realizado sobre la aplicación informática, dispuesta por la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias, para la gestión los expedientes de la Prestación Canaria de Inserción (PCI) en las administraciones locales.



**COMISIÓN ESPECIALIZADA EN TRABAJO SOCIAL,
EXCLUSIÓN SOCIAL Y P.C.I.**

Correo electrónico: exclusionssocialypci@gmail.com

Web: <http://goo.gl/1ERiq>

COORDINACIÓN

Jonathan Piñero Regalado.

AUTORÍA

Carmen Yanira Febles Martín.

Lourdes Desireé Díaz Marrero.

María Belén de Armas Gutiérrez.

María Dolores Hernández Martín.

Sarai García Alonso.

María Cruz Rodríguez Padilla.

Jonathan Piñero Regalado.

COLABORA

Miembros de la Comisión Especializada en
Trabajo Social, Exclusión Social y P.C.I.

ÍNDICE

I.	Introducción.	5
II.	Objetivos	6
III.	Metodología.	6
IV.	Resultados: incidencias y propuestas de mejora	7
	1. Solicitud y funciones generales.	7
	2. Programa de actividades de inserción.	8
	3. Evaluación y seguimiento.	16
	4. Informe Social.	17
	5. Renovación.	18
V.	Conclusiones	19

Referencias.

I. INTRODUCCIÓN

Este documento es el resultado del proceso evaluativo que se ha realizado sobre la aplicación informática, dispuesta por la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias, para la gestión los expedientes de la Prestación Canaria de Inserción (PCI) en las administraciones locales .

En el presente informe se recogen todas aquellas incidencias y dificultades con las que se encuentran los y las Trabajadores/as Sociales que gestionan la PCI a la hora de realizar los expedientes en dicha aplicación. La finalidad es poder detectar estas dificultades para, a partir de un análisis exhaustivo de las mismas, poder proponer mejoras en su funcionamiento. El fin último es hacer más operativa la labor profesional y, de este modo, mejorar la intervención de los y las Trabajadores Sociales en la gestión de la PCI, que es, a su vez, es el objetivo esencial con el que se constituye la Comisión Especializada de Trabajo Social, Exclusión Social y PCI.

Esta iniciativa parte de la necesidad de buscar soluciones para mejorar la gestión de la PCI, por lo que es prioritario de que las herramientas para desempeñar dicha labor sean operativas y contribuyan a agilizar la intervención. De lo contrario se convierte en un obstáculo que resta cantidad y calidad a la intervención profesional, provoca un estancamiento en la parte más burocrática y administrativa y obliga a descuidar el proceso de intervención social. Este proceso está fundamentado en la estrategia propia del trabajo social conocida como acompañamiento social. La gestión del expediente es solo la gestión de un recurso más para contribuir a los objetivos establecidos en el programa de intervención con la persona, por lo que no puede transformarse es la parte protagonista del proceso.

II. OBJETIVOS.

- **Objetivo General:** Perfeccionar la intervención Social en al ámbito específico de la Prestación Canaria de Inserción.
- **Objetivo específico:** Evaluar la aplicación informática y proponer mejoras.

III. METODOLOGÍA.

Para lograr los objetivos la Comisión ha constituido un grupo de trabajo siete trabajadoras sociales con alto nivel de experiencia en la gestión de la Prestación Canaria de Inserción.

En primer lugar se ha llevado a cabo un análisis exhaustivo de cada una las partes y/o áreas del aplicativo, utilizando herramientas de evaluación como el DAFO. Simultáneamente se han ido recogiendo las aportaciones del resto de miembros de la Comisión.

En un segundo momento, se han mantenido reuniones de coordinación entre las integrantes de la comisión para compartir y consensuar la información, y que a su vez se ha ido volcando periódicamente al gran grupo a través de exposiciones hasta obtener el documento final.

Cabe destacar que no se trata de un documento cerrado, ya que se encuentra recibiendo modificaciones constantemente, ya que en la labor diaria del/la profesional aparecen nuevas incidencias.

IV. RESULTADOS: INCIDENCIAS Y PROPUESTAS DE MEJORA.

1. SOLICITUD Y FUNCIONES GENERALES.

1.1. Incidentes.

Como incidencias generales destacan: la lentitud de la aplicación en especial cuando se firma la documentación en el apartado de “documentación aportada”, el hecho de que no se contemplan todas las situaciones convivenciales en la solicitud y que no se pueda crear requerimientos en el aplicativo si la documentación obligatoria está aportada.

- **Errores al grabar la evaluación**

Service Unavailable.

The proxy server received an invalid response from an upstream server. Additionally, a 502 Bad Gateway error was encountered while trying to use an ErrorDocument to handle the request.

- **Errores al abrir la aplicación**

Service Unavailable

The proxy server received an invalid response from an upstream server. Additionally, a 502 Bad Gateway error was encountered while trying to use an ErrorDocument to handle

Mensaje de página web

Error: El objeto no acepta la propiedad o el método “setInitProperty”

- **Errores al grabar el PAI**

Error al grabar los datos: No se actualizaron los registros: Se terminó la instrucción.

No se puede insertar el valor NULL en la columna “TipoDebilidad”, tabla “LCI.dbo.ExpPAIDebilidades”. La columna no admite valores NULL. Error de INSERT.

- **Errores al generar un documento**

Error java cript null.

- **Errores al introducir la fecha de envío de un expediente DGPS**

Mensaje de página web

Hay 2 mensajes:

Se produjo un error en la comunicación con el registro de entrada. Vuelva a intentarlo más tarde.

1.2. Propuestas de mejora.

- En el apartado de “Datos Personales” de cada miembro de la unidad de convivencia, uno de los apartados, titulado “Grado de Discapacidad”, tiene un desplegable en el que se podría incluir una nueva pestaña que dijera “En trámite” para aquellos casos en los que la persona haya solicitado pasar por tribunal médico y esté a la espera de ser valorada.
- Se propone la creación de un nuevo apartado en el ítem “Alarmas”, en donde aparezcan automáticamente los expedientes que vayan sufriendo algún cambio por parte de la DGBS respecto a su estado, de manera que no sea necesario revisar de forma sistemática todos los expedientes, tan sólo los que vayan apareciendo aquí. Ejemplo, cuando el expediente pasa de “INICIO VALORACIÓN DGBS” a “PAI Revisado – Aprobado”, cuando viene devuelto por “FALTA DOCUMENTOS”, etc.
- Se propone crear en la página de inicio una especie de aviso que ponga que hay vencimientos, que hay seguimientos pendientes...sin necesidad de entrar en “alarmas”.
- Añadir en los datos identificativos, estado civil, la opción de pareja de hecho.
- Poder crear requerimientos independientemente de que la documentación obligatoria esté aportada en la aplicación.

2. PROGRAMA DE ACTIVIDADES DE INSERCIÓN.

2.1. Incidencias.

- Dentro de un área, aunque se permite grabar varios objetivos con diferentes acciones, a la hora de generar el documento en PDF para ser firmado, solo aparece el primer objetivo con todas las acciones programadas, obviando el resto de objetivos programados en ese área, incurriendo en que muchas de las acciones no coincidan con el único objetivo que aparece en el documento impreso.
- Algunas de las acciones, por ejemplo la del área social, no se pueden leer enteras, aparecen incompletas.

- No se permite borrarlas o anular las acciones.
- Existen actuaciones y recursos que no existen en Canarias.
- El PAI no realiza guardado automático progresivo, por lo que cualquier error en la aplicación provoca un borrado total del mismo.
- No hay espacio para escribir acciones que no estén contempladas en la aplicación, solo te aparece un espacio “especificar” en el que puedes escribir poco contenido.

Una incidencia grave que se ha detectado es la denominación de “**Diagnóstico**” a lo que realmente es una herramienta de evaluación, el **DAFO**, utilizada para programar intervenciones, pero que ha de estar fundamentada en un diagnóstico previo. Por esta razón no pueden usarse como sinónimos. Una cosa es un diagnóstico, que analiza, evalúa y relaciona variables, determina el problema central de la situación y las prioridades de intervención; y otra es un DAFO, que únicamente menciona una batería de indicadores o situaciones sin conexión ni ponderación algunas.

Tras el análisis detallado de la batería de indicadores incluidos en el apartado de las “**Debilidades y Amenazas**” y las actuaciones de las distintas “**Áreas de actuación**”, se han detectado numerosas incidencias relacionadas con: errores de expresión, utilización de términos obsoletos, textos incompletos y expresiones duplicadas. También se aprecian faltas de ortografía, falta de concordancia entre singulares, plurales, mayúsculas y minúsculas y falta de utilización del mismo lenguaje en todos los apartados.

a. **Incidencias del apartado de Debilidades y Amenazas relacionadas con la nomenclatura y la ortografía.**

Vivienda	Medios de Subsistencia
<ul style="list-style-type: none"> • Pensión o smilar • Vivienda cedidta temporamente (no familiares) • En caso de residencia, pensión o similares, No dispone de los servicios necesarios para atender al usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Carencia para gastodemacia

Desajustes familiares y personales	Problemáticas asociadas a la normalización laboral.
<ul style="list-style-type: none"> • Madre soltera con hijos que no han sido “reconocidos” • Explotación de cualquier tipo de menores o mnisválidos • Abandono del hogar de otro miembro de la familia 	<ul style="list-style-type: none"> • Parado • Búsqueda del primer empleo o sin o escasa experiencia laboral • Parado/a de más de 55 años. • Parado/a de larga duración

b. Incidencias del apartado de Actuaciones.

Integración Personal	Integración Familiar
<ul style="list-style-type: none"> • Programas de educación sobre la prevención de la toxicomanía • Programa de educación en prevención de minusvalías • Centro de emergencia social (Toxicomanías) • Centro de Acogida temporal a familias nomoparentales y mujeres maltratadas • Pisos Tutelados (inclusive los pisos asistidos para ex-toxicómanos) • Reconocimiento de minusvalía • Otras minusvalías 	<ul style="list-style-type: none"> • Subvención para el pago de intereses o prestamos de bajo interés para la adquisición de vivienda o construcción ... • Acceso a viviendas de promoción pública reservadas para personas mayores o minusválidas • ayuda para la adquisición de electrodomésticos básicos u otros bienes muebles. • Pensión contributiva de jubilación o retiro. • Pensión no contributiva de vejez • Otras prestaciones de vejez, jubilación o retiro • Prestación por hijo minusválido a cargo (menor de 18 años) • Prestación por hijo minusválido a cargo (mayor de 18 años) • Prestación por hijo minusválido a cargo (mayor de 18 años y apoyo de 3ª)

	<p>persona)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento del salario o subsidio de incapacidad temporal en caso de enfermedad común o accidente no labo.... • Mantenimiento de salario o subsidio de incapacidad temporal en caso de accidentes de trabajo o enfermedad pro.... • Ayudas para becas a minusválidos atendidos en Centros Especializados • Otras ayudas económica pública subsidiaria
--	---

Normalización social y comunitaria	Área laboral
<ul style="list-style-type: none"> • Programas o actividades deportivas, culturales de ocio ... integradoras de los minusválidos • Becas para deportistas de competición con minusvalías 	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoramiento personalizado y elaboración de itinerarios integrados por tutores de empleo (oficina de e... • Programas europeos (Acciones para la integración de colectivos en riesgo de exclusión social en el mercado de trab... • Inserción laboral de discapacitados en empresas y Administraciones Públicas (Cuota de reserva para trabajadores C...

2.2. Propuestas de mejora.

a. Generales.

- En el documento generado en PDF del PAI debe de aparecer todos los objetivos programados en cada área.
- Al desplegar una pestaña debe de aparecer el contenido de tal forma que se pueda leer en su totalidad, no que se corte antes de finalizar la frase.
- El PAI debe de recoger indicadores de evaluación. Se propone los indicadores recogidos en el DECRETO 353/2013, de 28 de mayo, de Ficha Social del Sistema Vasco de Servicios Sociales y del instrumento de diagnóstico del Sistema Vasco de Servicios Sociales.
- Facilitar la subsanación de posibles errores, es decir, si el o la profesional se equivoca en un área poder anularla y continuar con el PAI, sin la necesidad de tener que anularlo completamente y comenzar uno de nuevo.
- Habilitar un autoguardado en el PAI o una tecla para guardado parcial.
- Habilitar espacios en los que se pueda escribir contenido explicativo de las acciones, más cuando éstas no aparecen recogidas en las áreas, sino que se tiene que pinchar otros programas.
- Añadir la acción "la intervención social directa o individual/familiar" y "acompañamiento social", que son funciones básicas y acciones imprescindibles en cualquier proceso de integración.
- Adaptar los tipos de acciones a la realidad autonómica de Canarias, ya que las acciones que aparecen detalladas en el PAI en muchas de las ocasiones no existen en Canarias, con lo cual se crean PAI irreales.
- Que el apartado habilitado para detallar la actuación sea más amplio y permita más caracteres.
- Que se mantenga la posibilidad de marcar una temporalización concreta. Ej. Tramitar Ayuda económica para material escolar del menor. *Del 1 de mayo de 2013 al 31 de mayo de 2013 (puesto que la Ordenanza Reguladora Municipal contempla que en mayo es cuando está abierto el plazo para dicho trámite),*
- Que se contemple la ejecución por trimestres, pero no respecto al calendario anual, sino a la fecha de comienzo del cobro de la Prestación. Ej: Inscribirse como demandante en la bolsa de empleo municipal de la Agencia de Desarrollo Local del Ayuntamiento. *Actividad a ejecutar durante el primer trimestre de*

cobro.

- Se propone eliminar el la pestaña denominada “*Aceptación*” que existe al final de cada acción, puesto que en el momento de elaboración del PAI el usuario normalmente no está presente, y ya se compromete y acepta cada una de las acciones en el momento en el que firma al final del propio documento que más tarde se sube a la aplicación.
- Dentro de un programa no puede haber un plan, puesto que éste último se entiende superior al primero. Siguiendo la lógica de la planificación, de la unidad más general a la más específica sería: Plan, Programa y Proyecto. Por esta razón se propone la modificación de la nomenclatura para ajustarse a la lógica de la planificación.

b. Propuestas respecto al formato y contenido:

- Que se corrijan los fallos ortográficos y de nomenclatura.
- Cambiar el nombre de la pestaña que actualmente se denomina “Diagnóstico” y sustituirlo por “DAFO”. El diagnóstico lo elabora el/la profesional en el informe social correspondiente, en el apartado denominado “Síntesis de la información más significativa, interpretación y valoración de la situación”.
- Que aparezca la batería de “Debilidades y Amenazas” y las “Actuaciones” en un único desplegable, y permita clicar en un único acto todo lo que corresponda. Se aconseja que las primeras, vayan acompañadas de un apartado de “observaciones” respecto a cada ítem, donde lo que el/la técnico/a pueda detallar lo que considere relevante. De esta forma se ahorraría gran cantidad de tiempo.
- En la sección de problemáticas **relativa a la tenencia de vivienda** se debería incorporar “Vivienda de protección oficial con de deuda/sin deuda en pago de recibos”.
- Debe existir un ámbito específico de la **situación de salud**.

c. Propuestas respecto a la nomenclatura y conceptos.

INCIDENCIA	PROPUESTA
“toxicomanía”	Drogodependencia
“nomoparentales”:	Monoparentales.
“ex-toxicomanos”:	Ex drogodependencias
“Minusvalia”:	Discapacidad
“Minusvalías”:	Discapacidades
“Prestamo”:	Préstamo
“De vejez”:	De jubilación
“Retiro”:	Palabra desfasada. Eliminarla.
“Minusválido”:	Discapacitado
“Labo....”:	Palabra incompleta
“Pro...”:	Palabra incompleta
“económica”:	Económicas
“(...) “:	Texto incompleto
“e...”:	Palabra incompleta
“trab...”:	Palabra incompleta
“smilar”:	Similar
“cedidta”:	Cedida
“, No”:	No
“Gastosdemacia”:	Gastos de farmacia
“Reconocios”:	Reconocidos
“Mnisvalidos”:	Discapacitados
“Famlia”:	Familia
“Prácticas del vandalidamo”:	Prácticas delictivas
“Dificultades para la realización de tareas domésticas”:	Dificultades para realizar las actividades de la vida diaria.
“Parado”:	Situación de desempleo.
“Búsqueda del primer empleo o sin o escasa experiencia laboral”.	Separar las tres situaciones, es decir, búsqueda del primer empleo, sin experiencia laboral y escasa experiencia laboral.

d. Propuestas con respecto a los indicadores de diagnóstico.

A continuación se proponen dos herramientas para el diagnóstico para tomar como modelos a seguir por ser referentes a nivel nacional en el ámbito del trabajo social, la exclusión social y los servicios sociales.

Manual de indicadores para el diagnóstico social (Martín, Miranda, y Vegas, 1996). Se trata de una herramienta operativa, para evaluar situaciones sociales en base a una clasificación en 11 dimensiones (información, habilidades sociales, autonomía física y psíquica, relación convivencial, organización de la unidad convivencial, formación, trabajo, nivel económico, vivienda, participación y aceptación sociales) y un sistema de indicadores para valorar cada una de ellas. Permite el diagnóstico de 5 tipologías de situaciones sociales: situación deficitaria coyuntural, situación deficitaria de larga duración, exclusión social, desventaja social y marginación. Es altamente apropiada para situaciones de exclusión social.

País Vasco, desde la aparición del manual anteriormente citado, ha trabajado en la creación de un modelo de diagnóstico social, y en mayo del presente año ha publicado un **instrumento de diagnóstico social** en el que se basa todo el **Sistema Vasco de Servicios Sociales** (Decreto 353/2013, de 28 de mayo, de Ficha Social del Sistema Vasco de Servicios Sociales y del instrumento de diagnóstico social del Sistema Vasco de Servicios Sociales). Recordemos que esta Comunidad Autónoma es referente nacional en materia de servicios sociales y es la que cuenta con los índices de exclusión social más bajos de estado.

Se trata de un instrumento constituido por un listado de 172 indicadores ordenados por 17 dimensiones, organizadas a su vez, en 5 ámbitos vitales: (1) económico, laboral y residencial, (2) convivencial, (3) personal, (4) salud y (5) social.

3. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.

3.1. Incidencias.

- No existen indicadores de evaluación.
- Las evaluaciones no cuentan con una estructura, solo un apartado que pone “observaciones” (muy abierto) lo que ocasiona que el o la profesional en muchas ocasiones tenga dificultades para expresar el proceso evaluativo. Además, no se pueden borrar, anular ni corregir.
- El sistema de alarma tiene fallos, en ocasiones no te avisa o no se graba.
- En las alarmas no aparecen las renovaciones que coinciden con renovaciones.
- Las evaluaciones y seguimientos no se pueden imprimir.

3.2. Propuestas de mejora.

- El apartado donde se evalúa el PAI debe contar con una estructura de evaluación que sea genérica y que facilite el registro de la información al profesional y que además cuente con suficiente espacio para escribir lo que el o la profesional quiera expresar.
- Poder borrar, modificar y/o anular tanto las evaluaciones como los seguimientos, ante una situación de equivocación del o de la profesional que está registrando la información.
- Que se puedan imprimir las evaluaciones y los seguimientos para poder llevar un registro dentro del expediente físico.

4. INFORME SOCIAL.

INCIDENCIAS	PROPUESTAS
No aparecen los datos personales y profesionales en el informe social.	Es recomendable que se detallará los datos del profesional, la institución donde ejerce sus funciones, etc.
El número de colegiación no es obligatorio.	Consideramos que el número de colegiación es un requisito imprescindible, no solo por el profesional sino por los derechos del usuario o usuaria.
No existe un apartado de Metodología y fuentes de contrastación utilizadas en la evaluación social. Solo visita a domicilio.	Cualquier informe, sea social, médico o psicológico, ha explicar la metodología y técnicas utilizadas a través de la cual se ha llegado a esa valoración. Se debe incluir un apartado de Metodología y fuentes de contrastación utilizadas para la evaluación social.
En el área de salud sólo se recoge las enfermedades diagnosticadas, declaradas y discapacidad.	Se considera escasa la información. Ha de incluirse: tratamientos, hábitos de vida, etc.
El apartado de Formación/ Profesión se limita a lo logrado hasta el momento.	Es por ello, se plantea añadir apartados como formación complementaria
La experiencia laboral se resume en la profesión	La profesión de una persona en un contexto de exclusión es incierta. Resultaría más útil realizar un recopilatorio de la trayectoria laboral, contractual o no, de la persona.
El apartado de Vivienda y Entorno Comunitario incluye ámbitos vitales, de su mismo nivel, que no son coherentes con esos conceptos (antecedentes, dinámica familiar, etc). El nombre del apartado no concuerda con su contenido.	Separar cada ámbito en una pestaña distinta.

El apartado de la situación económica de la unidad familiar se ciñe a los datos de la solicitud de ingresos y patrimonio. Resulta escaso para una valoración social.	Es importante contemplar otras variables sobre la trayectoria económica de la unidad familiar objeto de dictamen como privaciones, gastos, hábitos de consumo, problemas económicos, deudas, etc.
--	---

Se propone llevar a cabo un trabajo en conjunto, la Consejería competente en la materia y los Colegios Profesionales de Trabajo Social de ambas provincias, para la elaboración de un modelo de informe social adecuado a los criterios que la profesión ha establecido a nivel nacional e internacional, y que además, se adecúe a la población objeto de esta prestación, la exclusión social.

5. RENOVACIÓN.

5.1. Incidencias.

- El trabajador o trabajadora social tiene la obligación de informar a las personas beneficiarias de la PCI, dos meses antes, del próximo vencimiento de la misma y de la posibilidad de renovación. El interesado dispone de un mes para realizar la solicitud de renovación. Luego el trabajador social ha de elaborar un nuevo diagnóstico para evaluar la persistencia o no de las circunstancias sociales de exclusión, y fundamentar un nuevo programa de intervención.
- Actualmente la aplicación continúa obligando a la realización de lo que se denomina “Informe de Idoneidad”, el cual se ha eliminado legalmente. Esto ocasiona exceso de trabajo al profesional que resta de la intervención con la persona.
- Además no permite la realización de un nuevo diagnóstico social (no DAFO) ni PAI.

5.2. Propuestas de mejora.

Se propone que se elimine el informe de idoneidad, tal y como establece la Ley. En su lugar, ha de adaptarse la aplicación para que permita la elaboración de un nuevo diagnóstico social, que incluya la evaluación anual, y un nuevo PAI.

V. CONCLUSIONES.

La aplicación informática es una herramienta que ha de facilitar la gestión de la Prestación Canaria de Inserción y la intervención social en situación de exclusión, y aunque tiene algunos potenciales, actualmente dificulta y entorpece esta labor. En resumidas cuentas, el aplicativo adolece de funcionalidad, eficacia y eficiencia y presenta deficiencias graves de estructura y contenido, por lo que se propone que se reconstruya por completo, tomando como base el actual.

Se considera necesario que el organismo competente en la materia lleve a cabo esta función en colaboración con Colegios Profesionales de Trabajo Social de ambas provincias, para garantizar que la herramienta se ajuste como un traje a medida a las necesidades propias de las personas usuarias de la misma, las trabajadoras y trabajadores sociales de Canarias.

REFERENCIAS.

- Colom, D. (2005). *Libro verde del trabajo social: Instrumentos de documentación técnica*. Madrid: Consejo General de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.
- Decreto 353/2013, de 28 de mayo, de Ficha Social del Sistema Vasco de Servicios Sociales y del instrumento de diagnóstico social del Sistema Vasco de Servicios Sociales.
- Decreto 136/2007, de 24 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 1/2007, de 17 de enero, por la que se regula la Prestación Canaria de Inserción.
- Martín, M., Miranda, M. y Vegas, A. (1996). *Manual de indicadores para el diagnóstico social*. País Vasco: Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de la Comunidad Autónoma Vasca.
- Raya, E. (2006). *Indicadores de exclusión social. Una aproximación al estudio aplicado de la exclusión*. Bilbao: Servicio editorial de la Universidad de País Vasco.
- Richmond, M. (2005). *El diagnóstico social*. Consejo General de Trabajo Social. Madrid: Siglo XXI editores.