

Diagnóstico social e intervención

Herramienta informática
para el Trabajo Social



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

JUSTIZIA, LAN ETA GIZARTE
SEGURANTZA SAILA
DEPARTAMENTO DE JUSTICIA,
EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

Diagnóstico social e intervención

Herramienta informática
para el Trabajo Social

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

JUSTIZIA, LAN ETA GIZARTE
SEGURANTZA SAILA

DEPARTAMENTO DE JUSTICIA,
EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Vitoria-Gasteiz, 2009

Un registro bibliográfico de esta obra puede consultarse en el catálogo de la Biblioteca General del Gobierno Vasco: <http://www.euskadi.net/ejgvbiblioteca>

Edición: 1.ª febrero 2009

Tirada: 500 ejemplares

© Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco
Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social

Internet www.euskadi.net

Edita: Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia
Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco
c/ Donostia-San Sebastián, 1 - 01010 Vitoria-Gasteiz

Fotocomposición: RALI, S.A.
Particular de Costa, 12-14, 7.ª - 48010 Bilbao

Impresión: Estudios Gráficos ZURE, S.A.
Carretera Lutxana-Asua, 24-A - Erandio Goikoa (Bizkaia)

ISBN: 978-??-????-?

D.L. BI-????-??

Esta herramienta ha sido posible gracias a la:

Dirección de Inserción Social del Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social. Gobierno Vasco.

Montserrat Rejado Corcuera, Directora entre el 2003-2006 y **Mikel Santiago Arizaga**, Director entre 2006-2009.

Asesoría técnica y coordinación del proyecto. Fundamentación teórica de la herramienta

M^a Rosario Ovejas Lara

Trabajadora Social y Socióloga

Profesora de la Escuela Universitaria de Trabajo Social de la Universidad del País Vasco

Asesoría y coordinación de la herramienta

Kontxi Gabantxo Laka

Asesora. Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social. Gobierno Vasco

Componentes del grupo de trabajo

Amilibia, Miren: T.S. Ayuntamiento de Zumarraga

Arriola, Virginia: T.S. Ayuntamiento de Arrasate

Bastegieta, Mari Karmen: T.S. Ayuntamiento de Bermeo

Ereñozaga, Ikerne: T.S. Mancomunidad de Uribe Kosta

García Cangas, Miren: T.S. Diputación Foral Bizkaia. Dpto. Acción Social

González Alonso, Rosa: T.S. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

Louveli, Irune: T.S. Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián

Mancisidor, Maria Jesus: T.S. D. F. Guipuzkoa. Dirección Empleo Ins. Social Martín

Fernández de Landa, Cristina: T.S. Diputación de Alava

Medina, Mónica: T.S. Ayuntamiento de Bilbao

Puerta, Cristina: Socióloga. Ayuntamiento de Beasain

Sanz, Izaskun: T.S. Mancomunidad de Busturialdea

Seco, Mertxe: T.S. Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián

Urtaran, Gorka: Sociólogo. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

Vicente, Edurne: T.S. Ayuntamiento de Bilbao

Índice

Prólogo	11
Introducción	13
I. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA HERRAMIENTA	17
1. Teoría y práctica profesional: Conocimientos «por y para» el Trabajo Social	19
2. Reflexión en torno al objeto: Especificidad del Trabajo Social	27
3. Relación modelo-método en Trabajo Social	39
3.1. Modelos de intervención en Trabajo Social	40
3.2. El método en Trabajo Social, un enfoque científico	52
4. Proceso metodológico	61
4.1. La herramienta como propuesta metodológica	61
4.2. Fases del método	65
1. Fase de estudio	66
2. Fase de diagnóstico	68
3. Proyecto de intervención o de mejora	71
4. Ejecución	73
5. Evaluación	74
4.3. Conclusiones	76
5. Diagnóstico en Trabajo Social. ¿Una debilidad profesional? Elemento clave en esta herramienta	79
6. Conclusiones para una reflexión	93
II. HERRAMIENTA INFORMÁTICA PARA EL TRABAJO SOCIAL	99
1. Bases y proceso de desarrollo	101
2. Agenda	111
2.1. Introducción	111
2.2. Pantalla principal	111

2.3. Código de colores	112
2.4. Opciones	113
2.4.1. Registro de actuación	114
2.4.2. Planificación	116
2.4.3. Modificar	119
2.4.4. Borrar	119
2.4.5. Ver actuaciones: día, semana, mes	119
2.4.6. Imprimir	122
3. Herramienta de diagnóstico social e intervención	123
3.1. Perfiles de acceso	123
3.2. Elementos comunes: Cabecera y pie.	127
3.3. Pestañas/Pantallas.	128
3.3.1. Identificación	135
3.3.2. Expediente Hogar	138
3.3.2.1. Ficha del hogar	139
3.3.2.2. Ficha de unidades de convivencia (UC)	140
3.3.2.3. Ficha miembro del hogar	141
3.3.2.4. Traslado de miembro/UCs	143
3.3.2.5. Borrado de expedientes	145
3.3.2.6. Coordinación profesional: compartir, derivar, transfe- rir y dar acceso	145
3.3.3. Intervención.	154
3.3.3.1. Alta y mantenimiento de intervenciones: Registro de actuaciones	155
3.3.3.2. Elementos incluidos en la pantalla: Historia socio- familiar, listado diagnósticos, de PTCs, de recursos propuestos y de convenios	162
3.3.3.3. Alta de solicitudes de AES y RGI (desde registro de actuaciones y desde PTC)	166
3.3.4. Diagnóstico	171
3.3.4.1. Ficha-diagnóstico (Persona).	171
3.3.4.2. Ficha-diagnóstico (Resumen).	177
3.3.4.3. Diagnóstico/Pronóstico	179
3.3.5. Proyecto de Trabajo Compartido (PTC).	181

3.3.6. Convenio de inclusión	191
3.3.7. Valoración/Seguimiento	194
3.3.8. Evaluación	197
3.4. Módulo de estadísticas	201
3.4.1. Introducción	201
3.4.2. Algunas definiciones básicas.	202
3.4.3. Selección de la población	206
3.4.4. Estadísticas disponibles en la aplicación	212
4. Herramienta de gestión de ayudas	217
4.1. Ayudas de emergencia social	217
4.1.1. Perfiles de acceso	217
4.1.2. Elementos comunes: cabecera, pie y deshacer	217
4.1.3. Pestañas/Pantallas	220
4.1.3.1. Búsqueda	220
4.1.3.2. Lista solicitudes	221
4.1.3.3. Expediente UC.	222
4.1.3.4. Modificación expediente	223
4.1.3.5. Ficha de Miembro de UC	225
4.1.3.6. Solicitud.	226
4.1.3.7. Requerimiento de documentación.	232
4.1.3.8. Resolución/Pago	234
4.1.3.9. Recurso	242
4.1.3.10. Situación	243
4.1.3.11. Historia	244
4.1.3.12. Control de gastos	244
4.1.4. Listados.	246
4.2. Renta de Garantía de Ingresos.	252
4.2.1. Perfiles de acceso	252
4.2.2. Elementos comunes: cabecera, pie y deshacer	252
4.2.3. Pestañas/Pantallas	255
4.2.3.1. Búsqueda	255
4.2.3.2. Lista solicitudes	256
4.2.3.3. Expediente Hogar	257
4.2.3.4. Modificación expediente	259

4.2.3.5. Ficha de Miembro de UC	261
4.2.3.6. Solicitud.	262
4.2.3.7. Requerimiento de documentación	269
4.2.3.8. Propuesta	270
4.2.3.9. Resolución/Pago	272
4.2.3.10. Recurso.	274
4.2.3.11. Situación/Historia.	275
4.2.4. Listados.	276
III. BIBLIOGRAFÍA	277

Prólogo

Desde el año 2005, el Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social ha puesto a disposición de los Servicios Sociales de Base, la herramienta de diagnóstico social e intervención profesional, una aplicación informática que facilita la elaboración y seguimiento de diagnósticos sociales y procesos de intervención y cuya pretensión es facilitar el trabajo a los y las profesionales de Trabajo Social y mejorar la coordinación interinstitucional.

Hemos puesto mucho empeño en obtener una herramienta intuitiva, ágil y flexible, que puede convertirse en un completo instrumento de intervención profesional. Además, se trata de una aplicación viva, que va enriqueciéndose con su puesta en práctica, mejorando el servicio que los trabajadores y trabajadoras sociales ofrecen a los usuarios de los servicios sociales; algo que facilita a estas personas los itinerarios para su inserción socio laboral y que, por supuesto, ayudan a las instituciones públicas vascas a optimizar sus políticas activas de inserción.

La acción de este Departamento tiene como punto de partida irrenunciable la lucha política por la construcción de una sociedad más solidaria, donde la protección de los derechos sociales se convierta en el eje prioritario de nuestras políticas sociales.

Nuestra meta es avanzar sin exclusiones, porque siempre hemos entendido que ha de hacerse país desde políticas basadas en la justicia social y en la solidaridad. Porque entendemos que hay gastos que, en ningún caso, deben supeditarse a la ley de la oferta y la demanda, ni a las coyunturas de bonanza económica, sino que han de ser garantizados por los propios gobiernos. Es decir, que es preciso hacer política social de bienestar social, no de asistencia social.

A nuestro juicio, mejorar estas prestaciones es esencial, porque consideramos que toda política progresista debe garantizar el acceso de todos los ciudadanos y ciudadanas a todos sus derechos básicos. Este acceso y respeto de los derechos básicos es lo que realmente garantiza una vida digna.

Este sistema informático es un paso, importante, pero un paso más, en el proceso impulsado por el Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno vasco para la construcción de un sistema integrado de protección social que se asienta en un modelo de doble derecho: el derecho a la Renta de Garantía de Ingresos y el derecho a la inserción socio-laboral.

Estamos construyendo entre todos y todas un avanzado sistema de protección social y un buen sistema de inserción social. Porque nuestro pueblo debe avanzar sin exclusiones.

JOSEBA AZKARRAGA
Consejero de Justicia, Empleo y Seguridad Social

Introducción

La *herramienta de diagnóstico social e intervención* que presentamos responde a una necesidad sentida y expresada desde los trabajadores y trabajadoras sociales. Siendo considerada de gran interés por las diferentes instituciones implicadas, a pesar de las dificultades de implantación.

Queremos subrayar que con la implantación de esta herramienta, *incidimos en tres ámbitos básicos*, el técnico o profesional, el personal, referido a la persona atendida y el ámbito institucional, referido a las diferentes instituciones del País Vasco:

1. En el ámbito profesional, nos ayuda especialmente a la *unificación de criterios* consensuados de diagnóstico e intervención profesional, sin olvidar *la singularidad*, la manifestación en personas o colectivos específicos de los fenómenos sociales de carácter general.
2. En cuanto a la persona con la que intervenimos, se trata de potenciar una *atención integral, personalizada, continuada, participativa y de calidad*. Este planteamiento supone la consolidación de los itinerarios de inserción, reforzando el acompañamiento en base a la reorientación de las formas de trabajo que incluyen sistemas de evaluación.
3. A nivel institucional supone la *mejora de instrumentos de coordinación interinstitucional*, que permitan una atención integral y, de calidad, eficaz y eficiente.

La *herramienta de diagnóstico social e intervención*, pretende mejorar las formas de trabajo de los trabajadores y trabajadoras sociales, poniendo a su disposición un sistema que permite diagnosticar, planificar y racionalizar las intervenciones, así como evaluar las actuaciones desarrolladas, primando además la simplificación de las tareas administrativas y de gestión.

En último término se trata de dotar *de los medios técnicos a los trabajadores y trabajadoras sociales para la realización de su trabajo* y, en especial, para facilitar la gestión de los Convenios de Inclusión.

Por todo ello consideramos que la herramienta *incentiva la buena práctica del Trabajo Social*, en base al *diseño de protocolos de intervención consensuados entre todas y todos los profesionales* para una *mayor efectividad de los procesos de acompañamiento* y posibilita el establecimiento de *mecanismos de coordinación entre las entidades intervinientes*.

La herramienta presentada se gestiona a través de *Gizarte.Net e intranet*, junto al resto de recursos de la Dirección de Inserción Social, Formación y Empleo u otros departamentos así como de la información relativa a las actividades que organizan las distintas entidades que trabajan en el ámbito de la Inserción Social.

En cuanto al contenido de la publicación, se pueden observar partes diferenciadas.

La presentación de la herramienta informática de diagnóstico social e intervención está precedida de una exposición teórica que consideramos necesaria y que pretende situar la *importancia metodológica y científica* que tiene la propuesta. Esta herramienta sistematiza el proceso de intervención de los trabajadores y trabajadoras sociales, convirtiéndose además en elemento potenciador del carácter científico del Trabajo Social y con ello del avance de la Disciplina.

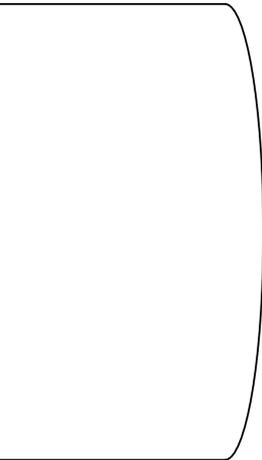
En la segunda parte presentamos un *manual explicativo de esta herramienta*, donde se expone el aplicativo con pantallas que ayudan a comprender mejor el proceso.

Por todo ello, puesto que consideramos imprescindible una *actitud científica* en Trabajo Social que permita el desarrollo disciplinar y una práctica profesional cada vez más científica, ofrecemos un marco teórico sobre la metodología de la intervención en Trabajo Social, planteando como punto de referencia la práctica profesional, subrayando los siguientes puntos:

- Planteamos la necesidad de producir conocimientos interaccionando *teoría y práctica profesional*, lo cual consolida y afirma la Disciplina. Esta posibilidad de conectar la teoría del Trabajo Social con la práctica del mismo, es algo demandado y altamente valorada por el colectivo profesional. Destacamos la importancia del *conocimiento por y para el Trabajo Social*.
- La práctica profesional ha de constituir fuente de elaboración de teorías, en otras palabras, la reflexión sobre la práctica contribuye al desarrollo del conocimiento científico. A la vez la teoría orienta la práctica, siendo elemento esencial del proceso la *investigación, sobre y desde el Trabajo Social*, apoyando el desarrollo del cuerpo de conocimiento y la mejora cualitativa de la práctica profesional. Todo ello constituye un soporte de acciones preventivas y planificadas.
- Debemos subrayar *la especificidad del Trabajo Social* en el abordaje de los problemas sociales, en un espacio compartido por diferentes profesiones y disciplinas.
- Analizaremos la relación *modelo-método* y la *metodología del Trabajo Social*. Apuntaremos el continuo proceso de cambio y resaltaremos la necesidad de reflexionar acerca de aquellos aspectos que definen su *perspectiva científica*.

— Para finalizar, presentamos y analizamos el *proceso de intervención* de Trabajo Social. Cobra una especial importancia el *diagnóstico*, destacando la importancia de trabajar no sólo sobre *factores de riesgo*, sino desde la consideración de *factores compensadores*, *contenedores o protectores* que actúen en la emergencia del problema, destacando el concepto de prevención positiva, trabajando actitudes y motivaciones de las personas.

Para seguir avanzando en el Trabajo Social como disciplina y como profesión, es preciso trabajar en una doble vertiente, por una parte, con la persona y su individualidad y por otra, en la investigación, la evaluación, y la prevención desde una perspectiva globalizadora e interdisciplinar. De este modo avanzaremos, y nuestro futuro profesional dependerá en gran medida de lo que entre todas y todos construyamos.



I.
Fundamentación teórica
de la herramienta

1

Teoría y práctica profesional

Conocimientos «por y para» el Trabajo Social

La posibilidad de conectar la teoría del Trabajo Social con la práctica del mismo, es algo demandado y altamente valorado por el colectivo profesional. Evidentemente es necesario producir conocimientos interaccionando *teoría y práctica profesional*, ya que consolida y afirma la Disciplina y contribuye al desarrollo científico, técnico y profesional del Trabajo Social.

La *reflexión sobre la práctica profesional* contribuye al desarrollo del cuerpo de conocimiento y a la mejora cualitativa de dicha práctica. Al respecto, es importante recordar las palabras de C. de Robertis¹, la cual subraya la importancia de «valorizar el saber-hacer profesional, construir conocimientos a partir de la práctica, sistematizarlos, generalizarlos y transmitirlos».

A la vez, la *teoría orienta la práctica*. La diversidad y complejidad de los problemas que aborda el Trabajo Social, requiere la utilización combinada de teorías explicativas y modelos de intervención que fundamenten la práctica profesional y garanticen su efectividad. Con relación a este punto, a pesar de no desarrollar aquí sus planteamientos, destacamos las aportaciones de varios autores que no podemos dejar de mencionar: Malcon Payne², Haluk Soydan³ y Viscarret⁴.

La *herramienta de diagnóstico social e intervención* ha supuesto una excelente oportunidad para ello, una interesante experiencia de interacción teoría y práctica, conocimiento e intervención, ámbitos que se complementan y potencian entre sí, siendo partícipes en este proceso profesionales y docentes del Trabajo Social.

¹ DE ROBERTIS, C. (2003): *Fundamentos del Trabajo Social*. Nau Libres. Valencia, p. 21.

² PAYNE, M. (2002): *Teorías Contemporáneas del Trabajo Social*. Una introducción crítica. Paidós. Barcelona.

³ HALUK SOYDAN (2003): *La Historia de las ideas en el Trabajo Social*. Tirant Lo Blanch. Valencia.

⁴ VISCARRET, JJ. (2007): *Modelos y métodos de intervención en trabajo social*. Alianza Editorial. Madrid.

La herramienta ha sido elaborada en base a la reflexión y *sistematización de la práctica profesional*, sin olvidar la necesaria consideración de un *marco teórico referencial*.

Es evidente, que debe ser sometida a prueba, para verificar su validez y utilidad, lo cual exige un *contraste con la realidad social* y profesional de los trabajadores y trabajadoras sociales. Este proceso ha sido ya iniciado, y supone una *reflexión continua* y una *adecuación* progresiva a las nuevas realidades sociales.

La herramienta esta abierta a posibles modificaciones, en este sentido pensamos que es *un proceso de construcción inacabado, en el cual es imprescindible el saber hacer de los y las profesionales de Trabajo Social*.

Si abrimos una breve reflexión sobre el trabajo social hoy, entendemos que la característica definitoria del Trabajo Social es la intervención profesional orientada a la práctica, pero destacamos la necesidad de una producción de *conocimiento por y para, desde y sobre el Trabajo Social*.

Nos identificamos con la definición adoptada por la *FITS* y consensuada en el ámbito internacional, la cual destaca que «el Trabajo Social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el Trabajo Social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de Derechos Humanos y Justicia Social son fundamentales para el Trabajo Social»⁵.

De esta definición se desprende que el Trabajo Social está enfocado a la resolución de problemas y al cambio, en base a un sistema de valores y desde la necesaria articulación *teoría y práctica* profesional, reafirmando el carácter científico del Trabajo Social⁶, pero

⁵ Definición de Trabajo Social adoptada por la *FITS*, en la Asamblea General celebrada en Montreal, Canadá, en julio de 2000; más tarde, por la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (*IASSW*), en Copenhague en mayo de 2001, y recientemente, en 2004, también adoptó la definición la Asamblea General de la *FITS*, quedando recogida en su propuesta para un nuevo Documento de Ética. Se pretende revisar formalmente la definición cada cuatro años.

⁶ Con relación a este punto sugerimos la lectura de la reflexión elaborada por CELEDÓN LAGOS, C. (2003): «El concepto en Trabajo Social. El Trabajo Social como profesión: la identidad del trabajador social. El Trabajo Social como disciplina científica. La tecnología y el Trabajo Social». En FERNANDEZ GARCÍA, T. y ALEMÁN BRACHO, C. (Coords) (2003): *Introducción al Trabajo Social. Ciencias Sociales*. Alianza Editorial. Madrid.

somos conscientes, de que el proceso de profesionalización y de consolidación disciplinar es hoy una realidad inacabada.

En este proceso, es evidente que la *mejora y el enriquecimiento del Trabajo Social* requiere las aportaciones de disciplinas afines que proporcionen un bagaje teórico y metodológico al Trabajo Social; destacamos lo que hoy viene denominándose *mestizaje*. Beber de otras fuentes de conocimiento puede ayudar a la creación de teoría y a la elaboración de propuestas novedosas en materia de Trabajo Social y Servicios Sociales.

No obstante, entendemos que el Trabajo Social puede y debe producir *conocimientos propios* sobre su objeto específico de conocimiento e intervención, aunque hablemos básicamente de conocimientos de alcance medio, en base a la sistematización de experiencias de intervención.

Por tanto, reforzar el avance disciplinar y el status profesional del Trabajo Social, requiere la *sistematización de conocimientos*, resultado de la experiencia profesional, de la evaluación de la práctica y de la investigación.

Estamos de acuerdo con L. Gaitan⁷, quien nos dice que «hay que reiterar el rosario de *asignaturas pendientes del Trabajo Social*: la investigación, como modo de aproximarse al conocimiento de las situaciones que aborda el Trabajo Social y de los conocimientos que aplica; la reflexión sobre la práctica, como referente crítico que evite actuaciones de rutina; la sistematización del conocimiento y el perfeccionamiento de los procesos metodológicos; la formación continua que facilite enfrentarse flexiblemente a nuevas situaciones del entorno».

Los trabajadores y trabajadoras sociales son cada vez más conscientes de la *necesidad de investigar sobre su propio trabajo*, con el fin de mejorarlo. G. Pérez Serrano⁸ nos dice que la investigación puede aportar una vía de reflexión sistemática de la acción y que «es una forma de indagación auto-reflexiva con objeto de mejorar la racionalidad y sus prácticas sociales».

No podemos dejar de mencionar que cuando planteamos la importancia de la investigación en Trabajo Social, consideramos no solo los resultados obtenidos sino también las

⁷ GAITAN, L (1996): *Senderos de futuro para el Trabajo Social en la Comunidad de Madrid*. I Congreso de Trabajo Social en la Comunidad de Madrid. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Madrid. Madrid, pp. 109-126.

⁸ PEREZ SERRANO, G. (1994): *Investigación cualitativa. Retos e interrogantes*. La muralla. Madrid.

posibilidades que ofrece el propio proceso de investigación, lo que pone de relieve la importancia de la *interacción profesional*.

La investigación debe constituirse en práctica complementaria del ejercicio profesional, ya que proporciona un conocimiento riguroso, científico y técnico sobre la realidad social y permite la mejora de la acción, apoyando nuestro trabajo, aumentando así su efectividad y su anticipación a los problemas.

Autoras como M^a J. Escartín y E. Suarez⁹ reiteran esta idea, planteando la necesidad de dar respuesta a «los problemas teóricos y prácticos que afronta actualmente el Trabajo Social como disciplina autónoma y profesión especializada».

En este sentido N. De la Red¹⁰ nos habla de la necesidad de «la superación epistemológica del conocer para actuar y del actuar para conocer e integrar el proceso del actuar-conociendo y del conocer-actuando», destacando la idea de que el desarrollo de la disciplina solo es posible a través de una sistematización y reflexión crítica sobre la práctica profesional, conducente a la elaboración teórica que deberá ser confrontada con la práctica.

Debemos distinguir entre *investigación «para» el Trabajo Social*, que se realiza con el fin de conocer el campo en el que actúa, características de un colectivo, sus actitudes frente a algo, necesidades y aspiraciones, y la *investigación «sobre» el Trabajo Social*, que pretende valorar comportamientos profesionales, eficacia, repercusión de la acción, naturaleza de la intervención, evaluación de su alcance, etc. En relación a ello M. J. Escartín¹¹ nos dice que la investigación sobre la propia actividad profesional y la disciplina, es la que da lugar al conocimiento teórico acerca de su naturaleza y fundamentos.

En esta línea, R. Paniagua¹², plantea la necesidad de «una reflexión sobre, de, desde y para la profesión (...) sobre cuestiones que afecten a la esencia misma de la profesión».

⁹ ESCARTÍN, M. J. y SUÁREZ, E. (1994): *Introducción al Trabajo Social*. AGUACLARA. Alicante, p. 13.

¹⁰ DE LA RED, N. (1993): *Aproximaciones al Trabajo Social*. S. XIX. Madrid, pp. 147-148.

¹¹ ESCARTÍN, M. J., PALOMAR, M. y SUÁREZ, E. (1997): *Introducción al Trabajo Social II Trabajo Social con individuos y familias*. Aguacalra. Alicante, p. 14.

¹² PANIAGUA, R. (1996): «Identidad profesional». En BERMEJO, F. J.: *Ética y Trabajo Social*. Universidad Pontificia de Comillas. Madrid, pp. 160-161.

Pensamos que la herramienta de diagnóstico social e intervención ha pretendido trabajar en esta línea, partiendo de *la reflexión en torno a la práctica profesional*, es fruto de las aportaciones teórico-prácticas y el compromiso de los y las profesionales implicados.

El *cuestionamiento* de los procesos desarrollados por los trabajadores y trabajadoras sociales y el esfuerzo por la *sistematización*, han sido referentes constantes en el trabajo desarrollado.

Desde esta perspectiva presentamos una *propuesta metodológica en base a conocimientos elaborados sobre, por y para el Trabajo Social*, avalada desde la práctica profesional.

Además, no podemos olvidar que hablamos de una *aplicación informática*, por lo que destacamos las *utilidades* de la informática aplicadas a herramientas de este tipo, nos identificamos con A. Ripoll¹³ quien nos dice, que la informática «permite manejar gran cantidad de información; esta información puede proporcionar apoyo y asesoramiento a los usuarios; es un elemento de apoyo a los organismos gestores de estos servicios; supone un elemento de recogida de la actividad de los trabajadores y trabajadoras sociales, soporte de una acción planificada».

Es evidente que la herramienta informática que presentamos reúne las utilidades descritas, y con relación a sus posibles dificultades o problemas, tales como *recelos, por parte de los profesionales, sobre los datos confidenciales que se almacenan en las bases de datos*, taxativamente decimos que la herramienta de diagnóstico social e intervención cumple con toda la *normativa vigente de protección de datos*, por lo tanto la confidencialidad entre el trabajador o trabajadora social y la persona, está total y absolutamente garantizada.

Con relación al empleo de las nuevas tecnologías (TICs) en trabajo social, me gustaría decir que varias compañeras de la Universidad de la Rioja¹⁴ están realizando una interesante investigación, siendo su objetivo identificar los aspectos a reforzar para evitar el riesgo de brecha digital en el trabajo social.

¹³ RIPOLL SPITERI, A. (1996): «La Información en los Servicios Sociales». En ALEMÁN, M^a C. y GARCÉS, J. (Dir). *Administración social: servicios de bienestar social*. Siglo XXI. Madrid, pp. 367-368.

¹⁴ RAYA DIEZ, E., SANTOLAYA ESTEFANÍA, M^a P., ARJONA REVERTE, M. (2008): La sociedad de la información y sus aportaciones para el trabajo social. Actas VII Congreso Estatal de Escuelas Universitarias de trabajo social. Granada. Proyecto de investigación titulado e inclusión en la Rioja: análisis de situación y potencialidad. Financiado por la Universidad de la Rioja (API A6/A03) en el periodo 2006-2008.

Entre otras cuestiones, destacan la resistencia y escasa incorporación de las nuevas tecnologías a la intervención profesional, pese a las innumerables ventajas que pueden proporcionar a nuestro trabajo, en términos de eficacia, coordinación, etc. Las autoras lo expresan en los siguientes términos: «*En el ámbito de los servicios sociales, este desencanto es palpable en la desazón de los profesionales ante nuevos sistemas informáticos, que obligan a introducir datos en el ordenador, para responder a los requerimientos de las diferentes administraciones públicas, sin percibir las ventajas de la mejora tecnológica*».

Es evidente que es necesario mostrar una cultura favorable a los cambios tecnológicos, aunque somos conscientes de las dificultades con las que se enfrentan las trabajadoras y trabajadores sociales, y que podemos resumir en los siguientes términos: «*sobrecarga de trabajo administrativo y asistencial*¹⁵».

No obstante, creemos que esta experiencia investigadora, ha supuesto una oportunidad para *reflexionar*, desde el propio ámbito profesional, *sobre la actividad profesional*, en primer lugar sobre el *objeto de intervención y conocimiento del Trabajo Social*, permitiendo la identificación, definición y explicación de esa realidad. La reflexión también concierne a la *metodología de intervención*, en cuanto que pretende una propuesta rigurosa y planificada, orientada desde un marco teórico referencial.

Desde esta perspectiva, en nuestro planteamiento, recogemos en primer lugar una reflexión en torno al *objeto de conocimiento e intervención en Trabajo Social*, destacando la *significación de la persona* en el proceso y la especificidad de nuestra intervención en un espacio profesional compartido.

En segundo lugar nos centraremos en una reflexión en torno al *referente teórico*, la construcción de modelos y su relación con el método, desmenuzando el proceso metodológico de intervención e insistiendo en la importancia del diagnóstico en Trabajo Social.

Nuestra pretensión es ofrecer una fundamentación teórica a la herramienta, perfilando el proceso que precede a la exposición de la aplicación informática en el segundo capítulo de esta publicación.

Somos conscientes de que los temas propuestos, no se abordan con la profundidad que pudieran requerir. No obstante, en la publicación hemos intentado desarrollar algunos aspectos

¹⁵ OVEJAS LARA, R (2007): *Ayudar a ayudarse a si mismo*. En Revista de Servicios Sociales y Política Social, nº 79. Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados/as en Trabajo Social. Madrid, pp. 103-119.

y ofrecer a los y las profesionales una amplia *bibliografía*, que recoge autores clásicos y actuales, grandes teóricos y profesionales que han sistematizado sus experiencias.

Esperamos que esta fundamentación teórica, que pretende unir la vertiente científica y la perspectiva «artística» de esta profesión, sea de utilidad para comprender mejor esta herramienta de diagnóstico social e intervención profesional.

2

Una reflexión en torno al objeto

Especificidad del Trabajo Social

En el capítulo anterior argumentábamos la necesidad de un desarrollo profesional y un avance disciplinar, que permitan la *consolidación del Trabajo Social* como profesión y disciplina. Para ello, situamos como punto de partida del proceso, la necesaria *definición del objeto* de conocimiento e intervención en Trabajo Social.

En nuestro planteamiento partimos de la siguiente premisa: solo una adecuada definición del objeto de una disciplina científica permitirá indicar los fines y límites de ésta, cuestión hoy fundamental si consideramos el avance de las ciencias y la interdependencia entre ellas.

En esta idea, A. Ituarte¹⁶ nos presenta un argumentado análisis acerca de la necesidad de la definición del objeto en una disciplina, centrandó su explicación en los siguientes puntos:

- El objeto define la materia de conocimiento e intervención de la disciplina en particular.
- El objeto delimita a esa disciplina en relación a otras, abriendo simultáneamente posibilidades de colaboración entre disciplinas diversas.
- El objeto define el método para acceder a tal conocimiento, y consecuentemente, marca de alguna manera, las pautas de intervención.

Por todo ello, a continuación pretendemos delimitar el *objeto de conocimiento e intervención en Trabajo Social* y subrayar la *especificidad de nuestra intervención* en un espacio profesional compartido.

¹⁶ ITUARTE, A. (1990): *Trabajo Social y Servicios Sociales: aportes para una clarificación necesaria*. Documentación Social nº 79. Revista de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada. Cáritas Española. Madrid, pp. 56-59.

En un segundo momento pasamos a analizar los modelos de intervención como marcos de referencia y el método como procedimiento de intervención, desde una perspectiva científica y procesual.

La definición del objeto ha sido precisamente el *eje central de la reflexión* en la construcción de la herramienta, en cuanto a la consideración entorno a las *necesidades, problemas y demandas*, referidas a situaciones de carencia que debe abordar el trabajador y trabajadora social, sin olvidar en el planteamiento la necesaria consideración de *capacidades y potencialidades* que apoyen la intervención.

En este sentido, este proyecto ha sido un intento de definición del objeto de Trabajo Social, donde el diagnóstico social ha sido el punto central de la reflexión.

Desde *una perspectiva teórica*, abordar este intento de definición del objeto de Trabajo Social, nos lleva a hablar de diferentes visiones o enfoques, debiendo hacer constar la *diversidad de conceptualizaciones* y tendencias en su definición, en estrecha relación con el itinerario *profesional*, como resultado de un proceso histórico-social y la propia complejidad de la realidad social sobre la que intervenimos.

Al respecto, solo apuntar, la interesante reflexión que N. de La Red¹⁷ presenta desde una *perspectiva evolutiva*, definiendo cuatro tipologías. Otra aportación sobre el análisis del objeto, la realiza X. Pelegrí¹⁸, quien agrupa las definiciones según las *visiones* que sobre el objeto se han desarrollado, con matices negativos, neutros y positivos.

Son muchos los autores que pretenden definir el objeto de Trabajo Social, pero debemos destacar la ausencia de una formulación universal, lo cual dificulta la delimitación del objeto de estudio e intervención. Sin la pretensión de ser exhaustivos con el tema, destacamos a continuación algunas *aportaciones*.

Consideramos de especial relevancia la aportación de C. de Robertis¹⁹, quien plantea que la ayuda prestada por el trabajador o la trabajadora social a la persona, «es una ayuda global, que tiene en cuenta el conjunto de las características y factores de la persona, de su

¹⁷ DE LA RED, N. (1993): Ob. cit., pp. 157-160.

¹⁸ X. PELEGRÍ (1995): *La relación de los profesionales de trabajo social con su objeto de trabajo*. Revista de Trabajo Social nº 137. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y AA.SS. de Catalunya. Barcelona, p. 92.

¹⁹ DE ROBERTIS, C. (2003): Ob. cit., pp. 80-81.

situación (...) Se dirige a personas o grupos en situación de «incapacidad social», con la misión de aportar los elementos que les permitan pasar de una situación de incapacidad a una situación de capacidad y de una situación de dependencia a una situación de autonomía, pudiendo ejercer sus derechos e insertarse en la sociedad». En este sentido objeto y sujeto de la intervención son coincidentes en Trabajo Social.

La autora realiza una interesante reflexión en torno a la terminología utilizada cuando nos referimos a la persona con la que trabajamos, analiza conceptos como caso social, cliente, usuario, beneficiario, sujeto, ciudadano, etc., planteando cómo estos términos responden a una visión determinada de un momento determinado. Nos identificamos con ella cuando recomienda la utilización del término «*persona*», entendida desde la consideración integradora de aspectos individuales y de dimensión social.

Por ello, entendemos que las «*necesidades*»²⁰ que plantean las personas en interacción con el medio, constituyen el objeto-sujeto en Trabajo Social.

El concepto necesidad se incluye en diferentes definiciones del objeto en Trabajo Social; debemos apuntar que durante un tiempo las definiciones se centraron en torno al binomio necesidad-recursos, siendo representativas de esta línea P. Las Heras y E. Cortajarena.

Este planteamiento, respondió a un momento determinado, pero actualmente superado, tal como se puede constatar en la acertada reflexión de C. Martín Buabent²¹: «si existiese correspondencia entre estos dos términos de manera lineal, no existiría campo de intervención, porque en una línea no hay espacio, se trata de una función de correspondencia que podría suplir un ordenador».

Por ello, es en el campo intermedio, a caballo entre las necesidades y los recursos, donde se sitúa la lógica de la existencia del Trabajo Social, reforzando de este modo la idea del *trabajador y trabajadora social como recurso en sí mismo*, como elemento de promoción de recursos personales, dinamizador de la comunidad —destacando su papel de mediador y educador—, y evidentemente como promotor de recursos sociales, acordes a la realidad social, adecuados y eficaces.

²⁰ Ibidem. La autora plantea una aclaración conceptual con relación al término, indicando la confusión en la utilización de conceptos tales como «*necesidad, demanda y problema*», aclarando su correspondiente significado: «*carencia, expresión-petición explícita y dificultad-obstáculo*» respectivamente.

²¹ MARTÍN BUABENT, C. (1992): «La ética y los fundamentos del Trabajo Social». *Eslabón nº 16*. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Madrid.

Las necesidades constituyen un espacio para la relación de ayuda profesional, pero es indudable el interés de los recursos como apoyo a la intervención, lo cual no implica la sustitución de la práctica profesional; nos encontramos ante un nuevo panorama de necesidades que no pueden ser satisfechas a través de recursos sociales y que exigen otro tipo de respuestas.

Es necesario romper la práctica tan socorrida de necesidad-recurso y considerar la relación trabajador social-persona, como elemento clave en la resolución de los problemas. No perdamos de vista que la intervención sobre las diferentes situaciones-problema, requiere la utilización de recursos sociales y la intervención de los trabajadores y trabajadoras sociales, como recurso en sí mismo.

En esta línea, una visión interesante la presentan M.^a J. Escartín y E. Suarez²², quienes destacan en su análisis la necesidad de buscar la especificidad del objeto en Trabajo Social y sitúan *la acción profesional entre la necesidad y la satisfacción*, ofreciendo la siguiente formulación del objeto: «un sujeto individual, grupal o colectivo, que plantea una necesidad y demanda, y su satisfacción a través de la solicitud de un servicio institucional/profesional».

Entre las aportaciones de autores que nos ayudan a analizar el objeto en Trabajo Social, destacamos también la visión peculiar de T. Zamanillo y L. Gaitan²³, quienes consideran que «el objeto del Trabajo Social está compuesto por todos los fenómenos relacionados con el malestar psicosocial de los individuos ordenados según su génesis estructural y su vivencia», y que sitúan en su reflexión las *oportunidades* de desarrollo en el sujeto, así como las *limitaciones* u obstáculos, a la vez que ponen de manifiesto la *vivencia* personal de los sujetos en las diferentes dimensiones de la relación social relativas al malestar.

Para M. Rejado²⁴ el objeto de intervención en Trabajo Social lo constituyen «las diversas situaciones relacionales de la persona con su medio, que puedan ser mejorables, a través de un método y una técnicas, basadas en el conocimiento científico de otras ciencias, las propias del Trabajo Social y su práctica profesional». Se entiende la situación relacional de la persona tanto con su medio más próximo, familia, trabajo, escuela, amigos, etc., como

²² ESCARTÍN, M. J. y SUÁREZ, E. (1994): Ob. cit., pp. 76-79.

²³ ZAMANILLO, T. y GAITAN, L. (1991): *Para comprender el Trabajo Social*. Verbo Divino. Navarra, pp. 66-72.

²⁴ REJADO, M. (1998): *Trabajo Social individual-familiar*. Proyecto Docente. Escuela Universitaria de Trabajo Social. UPV/EHU. Vitoria-Gasteiz.

el contexto social más amplio, apostando en primer lugar por los recursos de la propia persona en el intento de mejora, modificación o cambio de la situación.

Desde nuestro punto de vista, pensamos que otra definición que presenta una visión amplia e integral del objeto de Trabajo de Social, la encontramos en A. Ituarte²⁵, quien define el objeto del siguiente modo: «Es la persona humana, a nivel individual, familiar, grupal o comunitario, que se encuentra en una situación-problema que se produce, se manifiesta o incide en su interacción con el medio, impidiendo o dificultando el desarrollo integral de sus potencialidades en relación a sí mismo y a su entorno y que precisa de una intervención profesional sistematizada para el tratamiento y/o resolución de esa situación-problema; y ese mismo medio, que debe prevenir la aparición de situaciones-problema y ofrecer los elementos necesarios para el logro del desarrollo integral del ser humano y la consecución del Bienestar Social».

Desde otra perspectiva, destacamos que *el objeto supone interdisciplinariedad*, entendida como un ensamblaje integrado de conocimientos y técnicas que permitan actuar sobre el objeto de forma global, lo que implica una práctica social compartida, siendo necesaria una *visión integral* de la situación de la persona sobre la que intervenimos, lo cual supone una referencia interdisciplinar del objeto.

Frente a visiones parciales de la realidad social, se impone la necesaria consideración de conocimientos e intervenciones desde diferentes disciplinas, que nos permitirán un abordaje global sobre el objeto, lo que en último término implica una práctica social compartida.

Es decir, debemos destacar que ante la complejidad de los problemas sociales, se impone un *talante interdisciplinar en el abordaje*, en el que tienen cabida junto a profesionales de Trabajo Social, otros profesionales (de Psicología, Educación Social, etc.).

No obstante, es necesario precisar que será el *enfoque globalizador, generalista y totalizador*, lo que define al *Trabajo Social* en ese abordaje interdisciplinar, al ofrecer una peculiar visión e interpretación de las situaciones, tanto en el análisis como en la valoración crítica de variables significativas y de relación.

Autores como N. Aylwin de Barros²⁶ plantean que «lo distintivo del Trabajo Social en su enfoque del problema social sería la perspectiva totalizadora, su papel generalista en

²⁵ ITUARTE, A. (1990): Ob. cit., pp. 57-62.

²⁶ AYLWIN DE BARROS, N. y OTROS (1982): *Un enfoque operativo de la metodología del Trabajo Social*. Humanitas. Buenos Aires, p. 15.

cuanto a los problemas sociales y, asimismo, su forma particular de aproximarse a éstos, al verlos no como abstracciones, sino encarnados en seres humanos», centrándose en la esfera interaccional.

En esta línea M. J. Escartín y E. Suarez²⁷, añaden otra idea, para ellas «lo distintivo del Trabajo Social está constituido por su forma particular de entender el problema social y acercarse a él, así como por la intencionalidad transformadora que preside su actividad profesional», ya que se pretende conjugar asistencia, promoción y prevención, concediendo un importante papel a las potencialidades internas del sujeto.

Además ese rol generalista y la perspectiva totalizadora, suponen abordar el problema desde la diversidad de áreas que inciden sobre él y desde los diferentes niveles de intervención, considerando las diferentes teorías y formas de intervención posibles.

Remarcando esta idea, T. Zamanillo y L. Gaitan²⁸ plantean que «lo específico del Trabajo Social, respecto a otras actividades teóricas o prácticas, es su enfoque generalista, totalizador de las necesidades de la persona como ser individual y como ser social, de los problemas que se producen en el área de interacción entre la persona y el medio. (...) Se pone de manifiesto el carácter «generalista» del Trabajo Social con respecto a los problemas sociales (...). Un buen generalista es el que permite una buena discriminación de problemas inespecíficos y una buena orientación inicial, porque sabe que conocimiento del nivel especializado es el más conveniente para profundizar. Es también flexible, receptivo a nuevos conocimientos y se adapta a los cambios e innovaciones prácticas».

Por todo ello, entendemos el Trabajo Social, como profesión con *entidad propia*, que ocupa un lugar *en el espacio interdisciplinar de la intervención*.

Unida a la reflexión realizada en torno al *objeto de intervención*, es necesario considerar que la delimitación con respecto a otras disciplinas, viene también dada por la definición de los *objetivos o finalidad en Trabajo Social*, contribuyendo ambos elementos, junto con el método, a la identidad científica de la disciplina.

Los objetivos confieren *especificidad* al Trabajo Social, marcan la estrategia general de la acción profesional, lo perfilan y delimitan respecto a otras disciplinas, y en este sentido establece límites y posibilidades.

²⁷ ESCARTÍN, M. J. y SUÁREZ, E. (1994): Ob. cit., pp. 89-90.

²⁸ ZAMANILLO, T. y GAITAN, L. (1991): Ob. cit., pp. 99 y 100.

Enmarcamos el Trabajo Social en un amplio concepto, el Bienestar Social, pero estamos de acuerdo con N. de la Red²⁹ cuando describe los objetivos del Trabajo Social en los siguientes términos: «el desarrollo de los recursos personales, de grupos o comunitarios (locales), el facilitar y mejorar el sistema de relaciones y el favorecer el desarrollo del sistema de recursos asistenciales, comunitarios e institucionales».

Por tanto, entendemos que el objetivo general en Trabajo Social se define en términos de mejora en la calidad de vida, bienestar individual y social y justicia social. Sin embargo es necesario considerar *dos perspectivas* de intervención complementarias:

1. *Desarrollar las potencialidades de los sujetos* —capacitación—, debiendo destacar la promoción de los recursos personales, la consideración de las relaciones interpersonales y la utilización personalizada de los recursos sociales.
2. *Desarrollar el entorno social*, lo cual supone promoción, coordinación y evaluación de los recursos sociales, contribuyendo a la definición, aplicación y evaluación de las políticas sociales.

La herramienta de diagnóstico social e intervención que presentamos, permite trabajar ambas perspectivas, ya que a nivel micro junto a las carencias, se valoran capacidades y potencialidades, considerando en la intervención los recursos personales y la propia relación trabajador social-persona como recurso en sí mismo, junto a la utilización de recursos sociales en general.

En cuanto a la segunda perspectiva de intervención, referida al nivel macro, la utilización generalizada de la herramienta, mejorará la coordinación interinstitucional y la explotación estadística, permitiendo la construcción de mapas de necesidad, base de políticas sociales adecuadas y eficaces.

Por todo ello el Trabajo Social, en cuanto que pretende una satisfacción de las necesidades y una prevención de aquellas situaciones que supongan una disminución de la autonomía y capacidad de los sujetos, debe *considerar en su actividad*:

- El protagonismo de los actores, considerados desde su individualidad, destacando la persona y la propia relación profesional como ejes que vertebran una intervención que pretenda la capacitación de los sujetos, frente a intervenciones que generan dependencia.

²⁹ DE LA RED, N. (1993): Ob. cit., pp. 150-156.

- El desarrollo de redes sociales y del tejido social, como elementos claves en la identificación y resolución de los problemas, en la mejora de las relaciones humanas e integración social, lo cual supone estimular la participación y la solidaridad.
- Potenciar los recursos personales, humanos y sociales, claves para una labor de promoción y asistencia, así como coordinar y evaluar la eficacia de los recursos existentes.
- El necesario reconocimiento de la dimensión social de los problemas sociales, contribuyendo a su identificación y prevención, así como a su atención desde el marco de políticas sociales, en base a su definición, desarrollo, aplicación y evaluación.

Para finalizar esta reflexión entorno al objeto-sujeto del Trabajo Social, apuntamos varias cuestiones que consideramos clave:

- El análisis del objeto de Trabajo Social, nos permite concluir que se observa un panorama definido por el surgir de *nuevos problemas sociales conviviendo con «los viejos»*, que hoy adquieren nuevas connotaciones y que por tanto exigen nuevos planteamientos de intervención.
- Debemos desechar aquellas aportaciones que centran nuestra intervención exclusivamente en la marginación y exclusión, teniendo presente que una atención selectiva sobre aquellos en gran estado de necesidad no impide que el criterio de atención sea amplio. En esta perspectiva es de especial interés la aportación de J. Costa³⁰, quien nos plantea la necesidad de trabajar en la *salud social*, lo cual nos ayuda a superar un modelo centrado en la asistencia y la marginación y nos lleve a una práctica profesional normalizada.
- El objeto en Trabajo Social *supone interdisciplinariedad*, se presenta compartido por diferentes disciplinas y en el momento actual surgen nuevas profesiones sociales, que con diferentes denominaciones, intervienen en el ámbito social, provocando un desdibujamiento progresivo de lo específico de la profesión.

Todo ello puede conducir a una reducción del espacio profesional con el peligro de desvirtuar la profesión y producir una progresiva e incorrecta identificación entre Trabajo Social y Servicios Sociales, al colocar al profesional como mero gestor de recursos.

La definición del *Trabajo Social* desde esta perspectiva interdisciplinar, supone el abordaje de las necesidades: encarnadas en seres humanos, con un enfoque globalizador, mediante el desarrollo de un rol generalista y desde una perspectiva totalizadora.

³⁰ COSTA, J. (1988): «Apuntes para unas reflexiones: los profesionales». *Revista de Trabajo Social* N° 110, pp. 200-201.

Desde las consideraciones expuestas, en la *herramienta de diagnóstico social e intervención* se ha trabajado en un proceso de definición de las diferentes dimensiones que pudieran ser objeto de intervención en Trabajo Social, *operacionalizando* cada una de estas dimensiones en una serie de indicadores, sin perder de vista en el análisis el carácter negativo, en cuanto a carencias, dificultades y obstáculos en el proceso de promoción del sujeto, y el carácter positivo, en cuanto a capacidades y potencialidades de la persona.

Dicho de otro modo, en la herramienta que presentamos, el grupo de trabajo ha definido el objeto-sujeto de Trabajo Social, mediante la selección, la definición y la operacionalización de cada una de sus dimensiones, analizando *puntos débiles y fuertes* en cada una de ellas e incluyendo la *visión de la persona* para cada dimensión analizada.

La herramienta plantea la *definición de este objeto-sujeto* de Trabajo Social, a través de un proceso de *operacionalización*, perfilando *factores que definen el objeto*, integrados cada uno de ellos por diferentes *dimensiones*, las cuales agrupan *indicadores*, que permiten observar *puntos débiles y fuertes*.

Desde la coherencia expuesta, a continuación presentamos en primer lugar, los factores que consideramos definen el objeto de Trabajo Social, especificando sus dimensiones y a continuación ofrecemos información sobre los indicadores incluidos en la herramienta de diagnóstico social.

Factores y dimensiones

► Primer factor: Factor económico-laboral

1. Situación económica
2. Ocupación/trabajo

► Segundo factor: Factor convivencial

3. Situación vivienda
4. Relación convivencial personal-familiar
5. Organización de vida cotidiana
6. Escolarización: menores

► Tercer factor: Factor personal

7. Competencias-habilidades sociales
8. Formación académica/Capacitación profesional
9. Información recursos

► Cuarto factor: Factor sociosanitario

10. Salud/discapacidad/dependencia
11. Ajuste psicoafectivo

► **Quinto factor: Factor social**

12. Aceptación social
 13. Participación y relaciones sociales
-

Dimensiones e indicadores

1. Situación económica

- 1.1. Cuantía ingresos
 - 1.2. Fuente ingresos
 - 1.3. Patrimonio/rentas
 - 1.4. Gastos vivienda
 - 1.5. Otros gastos/deudas/impagos
-

2. Ocupación/trabajo

- 2.1. Ocupados/as: actividad laboral
 - 2.2. Condiciones laborales
 - 2.3. No ocupados/as: inactivos-as/parados-as
 - 2.4. Motivación al empleo
-

3. Situación vivienda

- 3.1. Disponibilidad
 - 3.2. Estabilidad de vivienda
 - 3.3. Condiciones de habitabilidad
 - 3.4. Equipamiento
 - 3.5. Ubicación
-

4. Relación convivencial personal familiar

- 4.1. Red apoyo familiar
 - 4.2. Desajuste convivencial
 - 4.3. Conflictos relacionales
-

5. Organización de vida cotidiana

- 5.1. Dificultades asociadas a
 - Alimentación
 - Higiene personal/Familiar
 - Higiene de vivienda
 - Reparto tareas domesticas
 - Administración económica: distribución del presupuesto
 - Organización en educación y atención de menores y/o miembros vulnerables
 - Sobrecarga familiar
-

6. Escolarización: menores (menores 16 años)

- 6.1. Rendimiento escolar
-

6.2. Problemas escolares

6.3. Idiomas

7. Competencias-habilidades sociales

7.1. Competencia social

7.2. Competencia cognitiva

7.3. Competencia instrumental

8. Formación académica/capacitación profesional

8.1. Formación académica

8.2. Grado de empleabilidad

8.3. Idiomas

9. Información recursos

9.1. Información

9.2. Capacidad

10. Salud/discapacidad/dependencia

10.1. Discapacidad

10.2. Tratamiento

10.3. Dependencia: atención 3.^a persona

11. Ajuste psicoafectivo

11.1. Dificultades asociadas a ...

11.2. Transtornos adaptativos

12. Aceptación social

12.1. Grado de aceptación

12.2. Repercusión del grado de aceptación (asociado a):

- Disfuncionalidad familiar
 - Institucionalismo
 - Etnia, raza, religión, cultura
 - Situación inmigración (situación regularizada)
 - Situación inmigración (situación irregular)
 - Toxicomanía (alcoholismo/drogadicción)
 - Adicciones (ludopatía, u otros comportam. Adictivos)
 - Discapacidad
 - Enfermedad con estigma: enfermedad mental, sida
 - Prostitución
 - Conductas delectivas y/o transgresoras
 - Delincuencia (presos/expresos)
 - Transeuntismo/indomiciliados/mendicidad
 - Discriminación por razones de edad
-

-
- Discriminación de género
 - Orientación sexual (homosexualidad, travestismo, transexuales...)
 - Modelo de vida alternativo («ocupas»)
-

13. Participación y relaciones sociales

13.1. Redes informales

13.2. Aislamiento social

Para finalizar este apartado, diremos que estos indicadores se concretan en diversas categorías e intervalos que pretenden reflejar las fortalezas y debilidades, las oportunidades y amenazas de las personas que acuden a los servicios sociales, incluyendo junto a la valoración del trabajador y trabajadora social, la de la persona atendida.

3

Relación modelo-método en Trabajo Social

Apuntábamos al iniciar esta reflexión teórica, que una preocupación profesional constante en los últimos años ha sido la consolidación del Trabajo Social, el desarrollo profesional y el avance disciplinar. Desde esta perspectiva, es necesario prestar especial atención a dos aspectos:

- *La metodología de la intervención.*
- *La fundamentación teórica: la intervención en base a modelos.*

Tanto el modelo como el método son elementos imprescindibles en los que es preciso profundizar. En la exposición vamos a intentar conectar ambos conceptos, fundamentales para la disciplina de Trabajo Social y siempre presentes en el desarrollo profesional, haciéndonos eco de lo que varios autores manifiestan y que Campanini y Luppi³¹ expresan taxativamente del siguiente modo: «*Modelo y método* son dos elementos complementarios e inseparables en la acción profesional, fundamentales ambos, pero insuficientes si se los utiliza aisladamente: no es correcto servirse de un modelo teórico sin introducirlo en un proceso metodológico, del mismo modo que no es posible llevar adelante este proceso sin tomar como punto de referencia un modelo».

Nos identificamos con los anteriores autores y como ellos, entendemos que unido a cualquier proceso de desarrollo metodológico no podemos obviar el concepto de Modelo, entendido según S. Sierra³² como «una construcción teórica en base a la cual el profesional proyecta, organiza y ejecuta su praxis en función de una meta determinada, de acuerdo con fundamentos, principios y conceptos, y guiado por una determinada cosmovisión del hombre, del mundo y de las cosas», como una guía que define los principios y pasos fundamentales para el conocimiento e interpretación de la realidad social.

Mientras que el *proceso metodológico* es un elemento *constante* e inmutable, la elección del *modelo* supone una *elección* entre diferentes opciones, en coherencia con los princi-

³¹ CAMPANINI, A. y LUPPI, F. (1995): *Servicio Social y Modelo Sistémico. Una nueva perspectiva para la práctica cotidiana*. Paidós. Barcelona, p. 17.

³² SIERRA, S. (1987): *Formando al nuevo trabajador social*. Humanitas. Buenos Aires, p. 81.

pios y valores del Trabajo Social y aplicables a la realidad operativa concreta. La elección puede venir influenciada por los distintos factores referentes al contexto de los servicios sociales en los que el trabajador y trabajadora social está inserto, a su formación básica y a las oportunidades de formación permanente que se le ofrecen.

3.1. Modelos de intervención en Trabajo Social³³

Antes de adentrarnos en el análisis, no podemos obviar que hablar de modelo necesariamente nos induce a hablar de teoría, en cuanto que la *teoría aporta los presupuestos y la base para la construcción del modelo*.

Esta es una cuestión que ha preocupado siempre al Trabajo Social, sin la intención de extendernos, traemos aquí la referencia de diversos autores que han realizado interesantes aportaciones al *análisis epistemológico* de Trabajo Social. Destacamos entre otros, autores clásicos como B. Lima³⁴ y Kohs³⁵, y autores contemporáneos como N. de la Red³⁶ y M. Payne³⁷, analizando la *historia de las ideas en Trabajo Social*; precisamente con este título, encontramos la publicación de Haluk Soydan³⁸.

Con relación a este tema, destacamos la obra de JJ. Viscarret³⁹, cuya lectura recomendamos especialmente.

³³ Para la elaboración de este apartado ha sido especialmente relevante la aportación de MONTSE-RRAT REJADO, Directora de Inserción Social de Gobierno Vasco. Destacamos su experiencia docente, en especial la referida al Trabajo Social Individual y familiar, reflejada en su proyecto docente, y las diferentes elaboraciones teóricas realizadas. Su participación ha sido clave en el desarrollo de esta Herramienta de diagnóstico social e intervención, tanto en su proceso como en su fundamentación.

³⁴ LIMA, B. (1983): *Epistemología del Trabajo Social*. Humanitas. Buenos Aires.

³⁵ KOHS, S. C. (1969): *Las raíces del Trabajo Social*. Paidós. Buenos Aires, p. 15. Destacamos la aportación de esta autor cuando insiste en que «el conocimiento de la ciencia de las relaciones humanas y su aplicación práctica sirve para movilizar las aptitudes del individuo y los recursos de la comunidad».

³⁶ DE LA RED, N. (1993): Ob. cit., p. 249. La autora subraya que «la fundamentación teórica de los respectivos paradigmas en los que se apoyan las características de la metodología del Trabajo Social, constituye el marco de referencia general de la modalidad operativa. Ahora bien, la incidencia o preferencia en unos u otros elementos contribuye a la configuración de diversos modelos».

³⁷ PAYNE, M. (2002): *Teorías contemporáneas del Trabajo Social. Una introducción crítica*. Paidós. Buenos Aires.

³⁸ HALUK SOYDAN (2003): Ob. cit.

³⁹ VISCARRET, JJ. (2007): Ob. cit.

Centrandonos en el tema, retomamos la reflexión de M. Payne⁴⁰ con relación a las aportaciones de la teoría a la intervención profesional. Este autor destaca algunos elementos que es necesario considerar, clarificando aquello que *la teoría aporta*:

- Modelos que describen en general lo que sucede durante la actividad práctica. Su aplicación, de forma estructurada a las diferentes situaciones, origina principios y pautas de actividad que dan coherencia a la práctica.
- Justificación para el uso de los modelos e interpretaciones de la práctica social.
- Enfoques o perspectivas sobre la realidad humano-social.
- Explicaciones de situaciones y acciones, causas, consecuencias y circunstancias en que dicha acción se desarrolla.
- Instrucciones para la acción, ofreciendo pautas a los trabajadores y trabajadoras sociales ante determinadas situaciones.
- Valoraciones y consideraciones de las prácticas sociales, que permiten enjuiciar si son aceptables y si son factibles o apropiadas.

En este sentido, la incorporación de los *modelos o enfoques teóricos* en el Trabajo Social representan una orientación de la intervención profesional y contribuyen a un proceso de redefinición, puntualización y teorización en general de la Disciplina.

Entendemos que *la teoría orienta la práctica* y que la intervención debe estar sustentada en *modelos teóricos referenciales*; y como afirmábamos al principio de esta fundamentación, si consideramos la diversidad y complejidad de los problemas que aborda el Trabajo Social, planteamos la necesaria utilización combinada de teorías explicativas y modelos de intervención que fundamenten la práctica profesional y garanticen su efectividad.

Comenzamos a abordar esta cuestión con una *precisión conceptual* relativa a los *modelos en Trabajo Social*, estando de acuerdo con G. Pérez Serrano⁴¹ cuando dice que el modelo «es el intento de sistematización y descripción de lo real en función de presupuestos teóricos. Es una construcción racional que interpreta, explica y dirige una realidad. El modelo cumpliría, pues, el papel de puente que posibilita a la teoría la función interpretativa de los hechos; es decir, el modelo es un instrumento de trabajo y de investigación. De aquí

⁴⁰ PAYNE, M. (2002): Ob. cit., p. 80. El autor realiza un extenso análisis de las teorías que han incidido en Trabajo Social.

⁴¹ PÉREZ SERRANO, M^a. G. (1994): Ob. cit., p. 219.

que los modelos hayan de ser valorados en función de su utilidad; la teoría, en cambio, se valora en función de su veracidad y comprobabilidad».

En definitiva, como dice Ricardo Hill⁴², la utilización de un modelo supone la conjunción de *aspectos teóricos, metodológicos, funcionales* y también *filosóficos* que enmarcan la acción, posibilitando la interrelación entre teoría y práctica.

No obstante, al trabajar en base a modelos teóricos, es necesario precisar que a pesar de su carácter científico, no tienen una validez universal. Debemos considerar la provisionalidad del modelo, verificando su validez en la medida que sirva para abrir horizontes y posibilite la revisión a luz de los acontecimientos y realidades sociales nuevas. En este sentido estamos de acuerdo con N. Kisnerman⁴³ cuando nos dice que: «El hecho de que el profesional de Trabajo Social, trabaje en base a modelos de acción implica sin lugar a dudas, el trazado de un camino crítico, donde la realidad nos daría permanentemente elementos para enriquecerlos, modificarlos o cambiarlos en pro de una mayor profesionalidad».

Debemos destacar la funcionalidad que supone trabajar en base a modelos, ya que nos *permite* dar una coherencia a la intervención, un lenguaje común y reforzar los lazos de pertenencia entre los y las profesionales y las instituciones que los utilizan.

Estamos asistiendo a una *proliferación de modelos* que quizá, bajo nuestra modesta opinión, sea excesiva. Así se observa un aumento importante desde la clasificación de modelos realizada por el profesor Moix⁴⁴ en el año 1991 que los cifra en nueve; la aportación de Campanini y Luppi⁴⁵ en 1995 habla de diez, M. Irazusta⁴⁶ que en 1997 contabiliza diecio-

⁴² HILL, R. (1979): *Caso Individual*. Humánitas. Buenos Aires, p. 16.

⁴³ KISNERMAN, N. (1982): *Los recursos*. Humánitas. Buenos Aires, p. 98.

⁴⁴ MOIX, M. (1991): *Introducción al Trabajo Social*. Trivium. Madrid, p. 509. Este autor habla de modelo psicosocial, funcional, solucionador de problemas, modificador de comportamientos, centrado en tareas, basado en la competencia, de terapia familiar, de intervención en crisis y de socialización de adultos.

⁴⁵ CAMPANINI, A. y LUPPI, F. (1995): Ob. cit., pp. 17-28. La clasificación que hace de los modelos es la que sigue Modelo de terapia psico-social de Hollis, funcional, de resolución de problemas, no directivo, de modificación de conducta, basado en la tarea, de intervención en crisis, existencial, unitario de Goldstein, y de los cuatro sistemas de Pincus y Minahan.

⁴⁶ IRAZUSTA, M. (1977): *Aproximaciones a la socialización profesional*. Escuela Universitaria de Trabajo Social. San Sebastián, p. 59. La clasificación que hace es la siguiente: Modelo psicosocial, centrado en la resolución de problemas, centrado en la tarea, de trabajo en grupos, centrado en la persona, crítico dialéctico, de reconceptualización, de concienciación, ecológico, de organización

cho modelos en Trabajo Social y recientemente, en 2007, C. Barranco⁴⁷, quien describe una gran diversidad de modelos en Trabajo Social basados en las perspectivas paradigmáticas (psicosocial, conductual-cognitiva, crítica y sistémica-ecológica).

M. Gaviria⁴⁸ es crítico ante la *proliferación de modelos* diciendo que «cuanto menos Trabajo Social de Caso Individual se hace, más aumentan los modelos de Trabajo Social».

Este autor, conocedor y entusiasta de Mary Richmond, realiza un análisis interesante, recopilando diferentes modelos y analizando la similitud que todos ellos tienen con las teorías de M. Richmond, así nos habla del «modelo de M. Richmond, como el primero y el clásico», describiendo el resto de modelos del siguiente modo:

El modelo de cambio (evidentemente lo que llamaba M. Richmond pasar de la dependencia a la independencia); el modelo sistémico (M. Richmond se refería al empleo de fuentes y recursos educativos, sanitarios, religiosos, laborales, económicos, es decir, el recurso a otros sistemas, aunque no empleó la palabra sistema ni sistémico); el modelo de resolución de problemas; el modelo de la tarea (M. Richmond pactaba con la persona un proceso basado en una tarea); el modelo del proceso; el modelo de crisis, lógicamente, cualquier Trabajo de Casos interviene en situaciones crónicas que, a veces, entran en crisis y se estabilizan o cronifican de nuevo; el modelo ecológico (M. Richmond hablaba de la estrecha relación entre las personas, su presente y su pasado, sus relaciones con el entorno, la familia, la casa, el empleo, el barrio, la escuela, que ahora se llama ecológico. Nunca M. Richmond recomendó trabajar un Caso Social Individual aislado de su entorno o su contexto); el modelo funcionalista (es inherente al Método de Trabajo Social de Casos de M. Richmond, que es una funcionalista, como las ciencias sociales americanas dominantes de principios de siglo); el modelo modificación de la conducta (M. Richmond, en el Caso Social Individual, iba interviniendo para obtener un cambio de conducta; el modelo de organización comunitaria); el modelo pedagógico (M. Richmond defendía el Caso Social Individual como proceso de educación para conseguir en las personas la interdependencia); el modelo de necesidades-re-cursos. (En el Trabajo Social de Casos de M. Richmond no sólo hacía trabajo directo y paciente de muchas horas, semanas y años con cada persona o familia, sino que hacía Trabajo Social de Casos indirectos e intervenía como medidora con otras instituciones y recursos, empleo, vivienda,

comunitaria, crítico de ingeniería social, de cambio planificado, de binomio necesidad-recurso, de proceso operativo, sistémico, sistémico crítico, y trabajo de redes.

⁴⁷ BARRACO, C. (2007): *La construcción del conocimiento y visión de las perspectivas paradigmáticas y teorías aplicadas en los modelos de Trabajo Social*. En Revista de Servicios Sociales y Política Social. Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social. Madrid, pp. 65-80.

⁴⁸ GAVIRIA, M. (1995): *Una relectura de Mary E. Richmond en Caso Social Individual y Diagnóstico Social*. —Textos seleccionados— Talasa. Madrid.

etc.; el modelo transaccional, el modelo de intervención familiar (es una pura redundancia. En ningún momento M. Richmond dijo, ni escribió, ni atendió un Caso Social aisladamente de su contexto familiar); el metamodelo USA, etc.

Nosotros, en la construcción de esta herramienta de diagnóstico social e intervención, hemos situado como punto de partida de la propuesta las aportaciones de *Mary Richmond*, como sustrato básico del Trabajo Social, lo cual no significa obviar que en más de un siglo, se han producido nuevas teorías, nuevos conocimientos y unos cambios vertiginosos en el ámbito social.

No nos resistimos a traer aquí lo que podemos llamar el *legado de Mary Richmond* que nos dejó plasmado en sus dos obras más conocidas, *Social Diagnosis* que se publicó en 1917 y *Caso Social Individual* publicado en 1922, seis años antes de morir.

Por supuesto que no es posible en estas breves líneas, plantear la síntesis de su ingente obra, de la cual todavía nos seguimos nutriendo y que como describe M. Rejado⁴⁹, «cuanto más se mastica, mayores son la gran riqueza de sabores que de ella se extraen».

Siguiendo a la autora, resaltaremos aquellas ideas con las cuales más nos identificamos y consideramos de plena actualidad, siendo conscientes de dejarnos otras muchas igualmente valiosas e interesantes. Precisamente en la Herramienta de diagnóstico social hemos pretendido tener presente estos principios que a continuación destacamos:

- Concibe un Trabajo Social educativo y participativo, donde la persona se implicara en la resolución de sus problemas.
- Enfatiza la fuerza interior de la persona. Aquello que la persona se esforzase en conseguir, lo iba a valorar más, le iba a ser más útil, e iba a suponerle un mayor grado de felicidad.
- La solidaridad que el trabajador y la trabajadora social ha de sentir con la persona, nunca puede tener tintes paternalistas.
- El trabajador y trabajadora social ha de respetar la ideología del otro, pero ha de ser consciente de cual es la suya, porque seguro que la tiene.
- Los seres humanos son interdependientes pero diferentes.
- Sin investigación no es posible realizar Trabajo Social.

⁴⁹ REJADO, M. (1998): Proyecto citado, pp. 217-219.

- El grupo básico de relaciones sociales es la familia y el trabajador y la trabajadora social ha de ser capaz de descubrir la significación y nuevas posibilidades que estas situaciones familiares producen en sus miembros.
- En su idea de Trabajo Social están implícitas la lucha por los avances sociales y la investigación.
- Considera al individuo y a la sociedad como las dos caras de la misma moneda.

Junto a estos principios apuntados de Mary Richmond y siendo conscientes de la diversidad y complejidad de los problemas que aborda el Trabajo Social en el momento actual, en la *elaboración y planteamiento* de esta *herramienta de diagnóstico social e intervención* hemos abogado, y en esta línea hemos trabajado por un *modelo ecléctico*, que subsuma planteamientos de modelos, que de algún modo tampoco podemos considerarlos «puros».

En la construcción de esta herramienta han estado presentes elementos que tiene mucho que ver fundamentalmente con tres *modelos*: el modelo de *Resolución de Problemas*, el modelo *centrado en la tarea* y el *modelo sistémico*, y debido a su interés, sintetizamos a continuación:

A. El Modelo de Resolución de Problemas

Es un modelo fundamentado en la teoría y práctica desarrollada por la escuela diagnóstica (modelo psicosocial), pero podemos definir como artífice de este modelo a Helen Harris Perlman⁵⁰, autora del libro *El Trabajo Social Individualizado*.

Dicho libro ha sido y es de uso frecuente en las Escuelas de Trabajo Social, para la enseñanza de la asignatura del mismo nombre. En el prólogo de dicha obra, la autora dice: «Las operaciones de «casework» son esencialmente las de un proceso de resolución de problemas. Al examinar este proceso se observa que son congruentes con las operaciones de resolución de problemas normales de todo ser humano».

Nos identificamos con la autora al considerar que *el Trabajo Social es un fenómeno complejo, dinámico y en evolución*. Su complejidad deriva de los variados conocimientos de que se nutre, de las condiciones que determinan su práctica, de los objetivos y fines que la orientan.

Este modelo pone el acento en la necesidad de *esclarecer el problema* y de hacerlo explícito, tanto para el trabajador y trabajadora social como para la persona. Una persona que

⁵⁰ PERLMAN, H.H. (1980): *El trabajo Social Individualizado*. Barcelona. Rialp, p. 7.

se encuentra momentáneamente en dificultades para afrontar problemas cotidianos y necesita apoyo externo, se la considera como agente principal del cambio y, por tanto, no como destinataria pasiva de las intervenciones, sino como elemento activo en el proceso de ayuda. Este enfoque ve a la persona en evolución constante.

Los *objetivos* que pretende este modelo son los siguientes:

- Reforzar los recursos internos de las personas, así como los externos del contexto.
- Ayudar a la persona a solucionar más eficazmente sus problemas de funcionamiento social, por medio de una serie de operaciones que se desarrollan en un clima de una relación significativa entre trabajador/a social-persona⁵¹.
- Alcanzar o aproximarse a la situación deseada para los problemas peculiares identificados por el trabajador o trabajadora social y la persona.
- Resolver los problemas e incrementar la capacidad de crecimiento de la persona⁵².

Este enfoque pone énfasis en la *relación profesional* como medio para trabajar con las personas. En este sentido, también M. Payne⁵³ se hace eco de la importancia de la relación profesional diciendo que «el uso de la relación guarda un estrecho contacto con la idea de que el Trabajo Social es un proceso más que una cadena de acontecimientos separados. La relación hace que se sucedan las secuencias y se realicen las conexiones». Es la expresión práctica de la personalización y el respeto por las personas.

La *herramienta* que proponemos, pone un especial acento en esta interacción, de hecho en la definición de recursos, se propone *al trabajador o trabajadora social como recurso en sí mismo*.

B. El Modelo de «Trabajo participativo o centrado en la tarea»⁵⁴

Este modelo también reúne características adecuadas para el trabajo que nos ocupa, el llamado modelo de «*Trabajo participativo o centrado en la tarea*», se sitúa en la corrien-

⁵¹ DU RANQUET, M. (1996): *Los modelos en trabajo social. Intervención con personas y familias*. Siglo XXI de España Editores. S.A. Madrid, p. 124.

⁵² Ibid., p. 137.

⁵³ PAINE, M. (2002): Ob. cit., p. 45.

⁵⁴ DU RANQUET, M. (1996): Ob. cit., p. 213.

te del trabajo *participativo por objetivos*, pedagogía por objetivos, círculos de calidad, etc. El trabajo participativo por objetivos utiliza conceptos de relieve usados por la escuela funcional. Se apoya en el potencial de crecimiento, así como en la fuerza primitiva presente en cada persona y que llamamos voluntad. Privilegia proceso y utilización del tiempo para estimular el crecimiento y el desarrollo.

Este modelo propone tratar solamente los *problemas percibidos* por la persona interesada, determinando con ella el objetivo a alcanzar en un tiempo determinado.

La expresión trabajo participativo por objetivos pone de relieve estas características especiales y se apoya en elementos teóricos, en la experiencia profesional y en diversas investigaciones. La teoría general de los sistemas, la teoría de la comunicación humana, la teoría del aprendizaje, la teoría de los roles, la teoría psicoanalítica y en particular los estudios recientes sobre la psicología del «yo», proporcionan los elementos teóricos que subyacen a este modelo.

Al igual que sucede con el modelo de resolución de problemas, sitúa el *problema de la persona en el centro de la intervención*.

El trabajador o trabajadora social propone a la persona que plantea el problema hacer una revisión con él de sus diferentes preocupaciones, también de los puntos fuertes, sus capacidades y los recursos de su red social. Esto tiene por objeto dar a la persona una visión más objetiva sobre ella misma y de sus recursos, a menudo subestimados por los otros y por ella misma.

Para comenzar a trabajar con la persona es difícil trabajar con todos los problemas a la vez, por eso, este modelo propone que la persona proponga el problema o dificultad por el que quiere comenzar.

Puede existir una gran diferencia entre las dificultades sentidas por la persona y las percibidas por el trabajador o trabajadora social, pero hay que tener en cuenta que la motivación de la persona va a descansar sobre la libertad de esta elección.

Por ello, en la *herramienta de diagnóstico social e intervención* establece junto a la ficha diagnóstica, una pantalla donde se plasman las potencialidades y puntos débiles de la persona, incluyendo la necesaria referencia a la valoración de la persona sobre su situación. Es necesario elaborar el diagnóstico y el pronóstico, marcando con ello pautas de intervención y definiendo estrategias de acción.

Una vez elegida lo que en este modelo se define como dificultad diana, queda por fijar el objetivo con respecto a las conductas observables y posibles de alcanzar. Se pide a la per-

sona que visualice de alguna manera la situación en la que quiere encontrarse, que precise el objetivo u objetivos que quiere conseguir, etc.

Definido el objetivo de la intervención, el trabajador o trabajadora social y la persona pondrán a punto las tareas contenidas en el Proyecto de Trabajo Compartido que permita alcanzar el objetivo.

Este modelo *se centra* en ayudar a las personas a alcanzar en un determinado espacio de tiempo, objetivos precisos y delimitados, elegidos por ellos mismos. No busca un cambio en la personalidad, actitudes o conducta, sino un cambio a nivel de un problema. La resolución del problema y el aumento de la autoestima que conlleva, permitirán a las personas reiniciar su proceso de crecimiento, mejor preparados para hacer frente a las dificultades.

Utiliza una serie de *estrategias* para trabajar con la persona: la elección junto con la persona de una dificultad diana, la determinación del objetivo a alcanzar y el acuerdo sobre las actividades o tareas a efectuar para llegar a ello. El hecho de que la persona y el trabajador o trabajadora social realicen o no estas tareas, permitirá evaluar si ha habido consentimiento mutuo.

La tarea es una acción precisa a realizar en un futuro inmediato, está muy bien delimitada y ligada al objetivo, deben existir lazos evidentes entre los problemas planteados y las tareas a desarrollar.

Planificar y limitar el tiempo empleado en la intervención, constituye una de las principales características de este modelo, considerando que el límite del tiempo tiene un efecto movilizador de energía sobre los y las profesionales y sobre la persona a la vez.

Si el trabajador o trabajadora social ve la necesidad de modificar la duración de la intervención y el ritmo del seguimiento, lo discutirá abiertamente con la persona y establecerá explícitamente un *nuevo proyecto*.

Este modelo incorpora el término de *contrato* cuya noción está tomada del derecho civil. Dicho contrato empleado desde hace varios años en Trabajo Social, se ha convertido en oficial a través de los contratos de RMI (Revenu Minimum d'Insertion) de la normativa francesa. En nuestra legislación sería el equivalente a los llamados *Convenios de Inserción*, recogidos en la aplicación informática.

El objeto del contrato debe ser determinado y posible. El objetivo a alcanzar es preciso y limitado estando en directa relación con la dificultad diana; es formulado respecto a la conducta observable y verificable. Se sitúa en el terreno de lo posible. Las tareas a cumplir para alcanzarlo forman parte de las actuaciones de la persona o son de un aprendizaje posible para ella.

C. El Modelo sistémico

Aunque tiene una historia reciente, tiene una presencia muy importante en el ámbito del Trabajo Social Familiar.

Aunque la visión de los problemas en el Trabajo Social siempre ha sido contemplada de una forma global u holística, en el sentido de que era necesario tener en cuenta la totalidad de las situaciones en las que se encontraba inmersa la persona para poder abordar el caso en toda la complejidad que cualquier problema social entraña. Sin duda es esa *visión global e integral* que el y la trabajador/a social tiene de cualquier problema social, un claro referente y un signo de identidad de nuestro trabajo profesional.

El modelo sistémico va más lejos de lo que puede suponer lo global u holístico, pasando a ver cualquier hecho social de forma circular-relacional en contraposición a otros modelos de causalidad lineal. Este modelo *pone el acento en las relaciones que unen a los elementos de un conjunto, más que sobre los mismos elementos*.

En palabras de M. Palomar y E. Suárez⁵⁵, «el modelo sistémico llevado al Trabajo Social con familias, incluye para su tratamiento una óptica totalizadora de las relaciones que permite a los profesionales enfrentarse, gracias a los supuestos teóricos del modelo, a una serie de contradicciones familiares que es preciso conocer para poder ayudar a la familia y que pasarían inadvertidas si no es a través de la metodología sistémica. Dichas contradicciones inciden profundamente en el núcleo familiar y están presentes durante todo el proceso de ayuda, condicionando en todo momento la relación trabajador social/familias. La metodología sistémica incluye todos estos elementos en su explicación de la familia ayudando a los trabajadores y trabajadoras sociales a descubrir la dinámica familiar y el juego interno de la familia que acude a pedir ayuda».

Desde esta perspectiva, la *conducta* del individuo es vista como inseparable del sistema en el cual ocurre y un mal funcionamiento de cualquier elemento del sistema es concebido como una perturbación de dicho sistema.

Dirige su atención fundamentalmente a la familia como contexto principal de la persona, considerando ésta como un sistema abierto donde, según las autoras, «el comportamiento de cada individuo dentro de una familia está relacionado y depende del comportamiento

⁵⁵ PALOMAR, M. y SUÁREZ, E. (1993): *El Modelo Sistémico en el Trabajo Social Familiar: Consideraciones teóricas y orientaciones prácticas*. Alternativas nº 2. Cuadernos de Trabajo Social. Escuela Universitaria de Trabajo Social de Alicante, p. 171.

de todos los otros miembros». Esto se debe a la relación circular que existe entre el comportamiento y los sentimientos humanos, siendo las familias verdaderos sistemas interaccionales y autogobernados por personas comunicándose entre sí.

Según Escartín, Palomar, y Suarez⁵⁶, en estos momentos hablar de Trabajo Social Familiar «implica la actuación en un sistema natural, la familia en su totalidad, con el objetivo de modificar la problemática de todos o alguno de sus miembros, pero trabajando básicamente con todo el grupo familiar, sus necesidades y sus recursos internos, aunque, obviamente, sin aislarla del entorno social del que forma parte y del cual habrá que utilizar recursos en beneficio de la misma». El objetivo es ayudar a las familias a resolver sus dificultades, no solo desde la carencia de recursos sociales sino también, y de forma muy especial, en el ámbito de las relaciones entre sus miembros. En muchas ocasiones, las dificultades por las que atraviesa el sistema familiar tienen que ver con una disfuncionalidad en la relación, entre sí y con el medio. *Es precisamente ese ámbito relacional del sistema familiar, el objeto de intervención del Trabajo Social Familiar.*

Relacionando dicho modelo con el Trabajo Social, podemos decir, que el enfoque sistémico intenta comprender cualquier hecho social centrando su atención en las interrelaciones que existen entre los distintos elementos de la realidad en un contexto dado.

La apoyatura epistemológica de este modelo se basa fundamentalmente en la *Teoría de la Comunicación Humana* y en la *Teoría General de los Sistemas*. Ambas teorías, en las que no vamos a profundizar en este texto, se encuentran presentes y son tenidas en cuenta por las y los profesionales de Trabajo Social, dadas las características del Trabajo Social desarrollado en el ámbito de los Servicios Sociales.

D. Otros modelos y teorías

Junto a los modelos expuestos, es necesario considerar la influencia de otros modelos y teorías altamente interesantes para esta herramienta de diagnóstico social e intervención profesional.

No podemos dejar de mencionar el modelo psicosocial, cuya artífice fue Mary Richmond y que Gordon Hamilton contribuyó a perfilar con su teoría del diagnóstico; el modelo centrado en la persona, cuyo principal representante es Carl Rogers, quien destaca el papel activo de la persona en la relación de ayuda; el modelo de intervención en crisis, cuyo

⁵⁶ ESCARTÍN, M^a. J., PALOMAR, M. y SUAREZ, E. (1997): Ob. cit., pp. 173.

postulado principal es la creencia de que cada persona tiene potencial y capacidades para hacer frente a los problemas y desafíos, incorporando el entorno como un factor relevante para la resolución; el modelo de gestión de casos, que pretende una atención integral de la persona considerando un/a profesional responsable en todo el proceso, etc.

Nuestra intención no es ahondar en ellos, pero por su interés destacamos las aportaciones de Carl Rogers, creador del enfoque no directivo centrado en la persona.

El autor utiliza el concepto de relación de ayuda, subrayando la capacidad del profesional para crear relaciones que faciliten el desarrollo de las personas y destaca el papel del o de la profesional que interviene, acompañando en el proceso de intervención. Plantea la importancia de establecer una relación efectiva con la persona y afirma que las personas son capaces de analizar su situación y encontrar soluciones a sus propios problemas, para ello es necesario por parte de los y las profesionales, una empatía adecuada, calidez y autenticidad.

Esta teoría, sus principios y estrategias facilitadoras del cambio, ofrece un enfoque de la práctica para ayudar a las personas a superar sus dificultades y ha sido retomada por sus discípulos y otros autores actuales. Destacamos entre ellos a W. Miller y su libro «*La entrevista motivacional*»⁵⁷, el autor plantea la necesidad de potenciar la motivación para el cambio, lo cual requiere también la consideración de enfoques más directivos a través del desarrollo de la comprensión de las relaciones. Esta aportación es especialmente relevante en la práctica diaria del trabajador y trabajadora social, puesto que aporta estrategias para potenciar la disposición al cambio de las personas.

Hemos expuesto, de forma muy somera, aquellos *modelos de intervención y teorías* que consideramos tienen más relevancia en el trabajo que nos ocupa, no obstante, es importante apuntar que será cada trabajador y trabajadora social, quien tendrá que *optar* por un modelo u otro de intervención, o por un modelo ecléctico, que es el que nosotros hemos considerado en la aplicación que presentamos —a pesar de la disparidad de criterios y posturas encontradas al respecto—.

Para finalizar este apartado, hemos querido ofrecer unas conclusiones que deseamos sean *objeto de reflexión* para los trabajadores y trabajadoras sociales:

- Teoría y práctica han de estar totalmente integradas en la acción profesional y en la producción de conocimientos, careciendo de sentido, la práctica profesional sin apoyatura teórica consciente y reflexiva.

⁵⁷ MILLER, W. y ROLLNICK, S. (2003): «La entrevista motivacional». Paidós. Barcelona.

- Toda referencia teórica ha de servirnos además de para guiar la acción, para seguir cuestionándonos nuestros conocimientos e ir haciendo nuevas conceptualizaciones sobre los problemas sociales y el diagnóstico de los mismos.
- La utilización de modelos de intervención no resuelve por sí mismo los problemas de la persona, ni los problemas del trabajador social, ni los de la profesión. A la hora de identificarnos con un modelo conceptual concreto es preciso adecuarlo al objeto de intervención, para que nos facilite la observación, el estudio, la interpretación de datos y la intervención, enriqueciéndolo continuamente con los aportes de la práctica profesional.
- Si a la práctica profesional no unimos una reflexión y evaluación constante, corremos el riesgo de caer en el puro activismo, con una rutinización de la práctica, que en muchas ocasiones, nos lleva a realizar un trabajo, donde la aplicación de recursos y las tareas burocráticas parecen constituirse en funciones prioritarias de la intervención profesional, en vez de ser puramente secundarias o auxiliares.

Desde las consideraciones expuestas y para finalizar este apartado, creemos que la *herramienta de diagnóstico e intervención*, refleja un modelo ecléctico que además de facilitar la tarea a todas las personas que trabajan en el ámbito del Trabajo Social, sistematizando las intervenciones, pretende ser una referencia para la intervención profesional.

Es evidente, como apuntábamos anteriormente, que *la utilización de un modelo no nos va a resolver todos los problemas*, como tampoco nos lo va a resolver *la utilización de la herramienta*, aunque nos ayude a ello, en cuanto a que permite apoyar un cambio favorable en la situación de la persona.

Además consideramos que es un *elemento generador* que permite recrear el esquema conceptual del que hemos partido.

Entendemos que el modelo diseñado en la aplicación Diagnóstico e Intervención Social reúne características válidas para el Trabajo Social, aunque requiere una revisión constante para corregir errores y reflexionar sobre la forma, el contexto y el tiempo en que se emplea. Invitación que queda abierta a todas y todos los profesionales del Trabajo Social que la utilicen.

3.2. El método en Trabajo Social, un enfoque científico

Tal y como planteábamos al iniciar el capítulo, consideramos que en el análisis de la *identidad científica del Trabajo Social*, el método es un elemento imprescindible. Una vez

delimitado y definido el objeto-sujeto de conocimiento e intervención y perfilados los objetivos, los cuales confieren especificidad a la profesión y a la disciplina, es preciso reflexionar en torno al método en Trabajo Social, evidentemente sin perder de vista la necesaria consideración al referente teórico —Modelo/s de intervención—.

Si entendemos que el Trabajo Social es una profesión pero también una disciplina científica, junto a la definición del objeto y objetivo, es condición indispensable la reflexión en torno al método.

Aunque por razones formales y sobre todo de orden expositivo, hacemos una separación a la hora de tratar el objeto y el método, somos plenamente conscientes de que no se pueden separar el uno del otro⁵⁸. Entre método y objeto existe una conexión permanente, ya que las opciones metodológicas vienen marcadas por las características del objeto, y por consiguiente las definiciones del objeto implican opciones metodológicas tácitas o expresas. En este sentido, podemos decir que la diversidad en la definición del objeto y con ello la diversidad de paradigmas de partida, comporta una diversidad metodológica.

Un tema de preocupación de los últimos años en la práctica profesional, junto a la necesidad de una fundamentación teórica, una operatividad metodológica que le confiera un carácter instrumental a la intervención.

No obstante, hablar de método en Trabajo Social, supone una previa reflexión acerca de su *evolución metodológica* que a continuación abordamos.

Es *Mary Richmond*, quien da consistencia metodológica a la profesión, con su difundido libro *Social Diagnosis*, inspirado en su experiencia en el campo médico y del cual brota el Casework o Trabajo Social de Caso⁵⁹. En su aportación *situamos el primer intento de*

⁵⁸ AYLWIN DE BARROS, N. JIMÉNEZ DE BARROS, M. y QUESADA DE GREPPI, M. (1982): Ob. cit., pp. 22-24. Estos autores, entienden necesario considerar el conjunto de elementos específicos del objeto a los que el método debe responder. Estos elementos son: El carácter de interdependencia de los problemas sociales que el Trabajo Social enfrenta; la relación estructural de los problemas sociales, todo problema social debe ser analizado considerando la estructura económico-social en la que se inserta, y no desde una perspectiva exclusivamente interna; la multiplicidad de variables que es necesario considerar al analizar un problema social, variables internas que configuran el problema y variables externas que condicionan la forma cómo el problema se expresa en el tiempo; la dinámica propia de la realidad social, que está en constante modificación y cambio; la importancia de la participación en todo el proceso, y por último no perder nunca de vista el carácter de toda intervención profesional.

⁵⁹ RICHMOND, M. define el Trabajo Social de Casos como «aquellos procedimientos que desarrollan la personalidad de cada individuo a través de ajustes efectuados conscientemente y realizados

sistematización científica de la práctica profesional, y con ella surge la preocupación y la primera propuesta relativa al método, entendido como proceso de ayuda a las personas para mejorar su adaptación al medio.

En el proceso evolutivo, observamos una inquietud por la sistematización y profundización metodológica, conformando progresivamente el perfil de los denominados *métodos tradicionales en Trabajo Social*, cuyas diferencias responden, más que a la diversidad del objeto, a los diferentes enfoques y técnicas utilizadas. Más adelante, se constata la necesidad de una respuesta sistematizada y global que llevará a una *reformulación metodológica*, punto de arranque de una postura revisionista en Trabajo Social.

Al intentar hablar del método en el Trabajo Social, no cabe duda, que éste no se ha desarrollado siempre del mismo modo ni ha tenido la misma consideración a lo largo de la historia, M.C. Mendoza⁶⁰ nos dice que «el análisis del desarrollo metodológico en el trabajo social debe plantearse tomando en cuenta que éste es el resultado de las diversas formas de acción que se fueron definiendo en las distintas épocas históricas y que éstas ejercieron una influencia en la instrumentación de la profesión. Estas épocas han sido expresiones distintas del modo de producción y reflejo de las necesidades reales que han exigido una respuesta cada vez más sistematizada de quienes han tenido a su cargo la organización de la sociedad».

Así, la metodología de intervención en el Trabajo Social tradicional fue concebida teniendo como fundamento el sujeto a quien iba dirigida dicha intervención: caso, grupo, comunidad. El concepto que unificaba los tres métodos se concretaba en la ayuda psico-social a los individuos, grupos o comunidades, con problemas sociales de diversa índole.

La distinción entre los tres métodos, surgidos históricamente, son una referencia al ámbito de aplicación más que al objeto de estudio. La clasificación tradicional contenía métodos primarios y secundarios. Los primeros estaban referidos al trabajo de casos, al de grupo y

en las relaciones sociales de los hombres con el medio social en que viven» marcando como objetivo básico, la mejora la sociedad mediante la intervención sobre las personas, a través de un estudio, diagnóstico y tratamiento de los casos. Con Mary Richmond se abre un periodo en el que la investigación de casos se convierte en elemento decisivo en el proceso de ayuda, requiriendo un estudio previo de las causas de los problemas sociales y personales, para la realización de un diagnóstico que conduce a una posterior intervención, destacando las ideas de dignidad personal y el valor de la persona como ser humano.

⁶⁰ MENDOZA, M.C. (1990): *Una opción metodológica para los trabajadores sociales*. Humánitas. Buenos Aires, p. 9.

al de organización de la comunidad. Los segundos a «administración», «investigación» y «acción social»⁶¹.

Esta concepción de los métodos de Trabajo Social, fue objeto de numerosas críticas hacia los años sesenta, las cuales destacan en ellas su ambigüedad y su carácter practicista e inductivo. También se decía que estos métodos no eran más que una mera descripción de diferentes modos de actuación o pautas de acción, que consideraban por una parte a la persona y por otra a su realidad en diferentes parcelas sin la menor intención de realizar un análisis que englobe a ambos.

El movimiento reconceptualizador en Sudamérica en los años sesenta por un lado, unido a ciertos movimientos en Estados Unidos, ligado a determinados autores por la misma época, desemboca en lo que ha dado en llamarse «método integrado», «método básico», o «método único», haciendo hincapié en la transformación de la realidad social de forma globalizadora, al tener en cuenta que los problemas con los que se enfrenta el trabajador o trabajadora social están determinados por condiciones estructurales más que psicológicas o individuales⁶².

Autores como S. Sierra⁶³ plantean que «la orientación metodológica estará dada en buena medida por la concepción que se tenga del Trabajo Social, la interpretación que se haga de la realidad y de las posibilidades concretas de transformar las misma. El método deriva de un marco teórico, es solo un instrumento, un camino que se sigue, para alcanzar un cierto fin. No puede asumirse como una panacea, sino como una pauta de acción que se aplica a una realidad tempoespacial determinada, con una finalidad determinada también».

Este panorama, traslucía una crisis más profunda del propio Trabajo Social, causa de que se planteara también en España la cuestión del «Método Básico». En Septiembre de 1971, en el *Seminario de Manresa* organizado por la Federación de Escuelas de la Iglesia (FEEISS), el método básico fue discutido desde el ámbito docente y profesional y, será a partir de este análisis cuando se comienza una revisión a fondo del contenido de la profesión⁶⁴. Así, con respecto a la etapa anterior, se observan dos variaciones fundamentales: la

⁶¹ FRIEDLANDER, W. A. (1985): Ob. cit., p. 187.

⁶² ZAMANILLO, Z. (1988): «Reflexiones sobre el método en el trabajo social». *Documentación Social*. nº 69. Cáritas Española, pp. 69-85.

⁶³ S. SIERRA, (1987): Ob. cit., p. 79.

⁶⁴ COLOMER, M. (1990): «Los años 70. Trabajo Social en España en la década de los 70». *Revista de Servicios Sociales y Política Social*. Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Madrid, pp. 6-12. El trabajo iniciado en Manresa sobre el Mé-

referencia al procedimiento científico; la insistencia en la necesidad de elaborar un marco teórico en base a la aplicación e integración de los conocimientos producidos por otras ciencias; y finalmente la configuración de un marco teórico desde la propia disciplina que fundamente la acción y oriente la práctica.

Todo ello permitió sentar las bases para la formulación de *nuevos enfoques metodológicos*, que proporcionan un conocimiento más científico de nuestra realidad y una acción profesional más acorde. Así B. Lima⁶⁵ destaca los métodos citados, *el método integrado*, *el método básico* y *el método único*, como representativos de una etapa de transición de la metodología del Trabajo Social, siendo el método básico el más desarrollado, por lo cual se tomó como punto de referencia.

En otras palabras, N. De la Red⁶⁶ describe este proceso del siguiente modo: «la revisión y crítica de los llamados métodos tradicionales del Trabajo Social y de las propuestas alternativas configuran una metodología más próxima a las Ciencias Sociales, y con mayores exigencias y características de cientificidad en cuanto a su fundamentación y a su proceso».

De este modo se constata la necesidad de instrumentalización de la profesión, de una respuesta sistematizada y global donde el *nuevo enfoque metodológico*, resalta las ideas de globalidad y flexibilidad, de sistema integrado, unidad de proceso y estructura común de procedimiento, que ha de adecuarse a las diferentes circunstancias, junto con una mayor preocupación por la base teórica del método.

Junto a este apunte relativo al continuo proceso de cambio de la *metodología en Trabajo Social*, debemos plantear la necesidad de reflexionar acerca de aquellos aspectos que definen su *perspectiva científica*.

El análisis del método desde un enfoque científico, requiere partir de una idea clave, el método no es un fin es sí mismo sino un medio, un *instrumento* del que se dispone *para conseguir un fin*, sea éste el conocimiento, o la organización de actividades. Aylwin de

todo Básico tuvo su continuidad en algunas escuelas, que llevó a la celebración de un segundo seminario en Septiembre de 1972 en Los Negrales, el fruto de ambos seminarios se plasmó en una publicación titulada «Método Básico de Trabajo Social» presentada por la anterior autora. y publicada en 1973 por la Editorial Euramérica.

⁶⁵ LIMA, B. (1983): *Epistemología del Trabajo Social*. Humanitas. Buenos Aires, p. 127.

⁶⁶ DE LA RED, N. (1993): Ob. cit., p. 221.

Barros, Jiménez de Barros, Quesada de Greppi⁶⁷, corroboran lo anteriormente expuesto al decir que «el método de Trabajo Social debe ser tanto el medio para conocer como para transformar, y esto porque los problemas que aborda son a la vez cognoscitivos y prácticos; implícita a su acción está, por ende, la relación teoría-práctica. De ahí que el método profesional deba procurar el enfoque científico de los problemas prácticos, basándose en el conocimiento científico existente, con la ayuda de métodos científicos, y por medio de la sistematización de la práctica, la que permite contribuir a su vez, a la acumulación del conocimiento».

En esta misma línea, encontramos la aportación del Equipo de Capacitación Celats⁶⁸, expresándolo en los siguiente términos: «La finalidad del método que orienta el análisis de la práctica no es sólo la de servir como medio que facilita el acercamiento al conocimiento de la problemática objeto de intervención y, al mismo tiempo, orienta la reflexión sobre la organización de la práctica en relación a esta problemática,(...) sino la correspondencia entre el pensar, la práctica y el hacer cotidianos que se establece a partir de la utilización de un método de análisis que busca fortalecer una actitud científica. Así, aun cuando teoría y práctica no aparezcan de manera simultánea, la unidad de ambas se da al interior del proceso de intervención y en el momento de sistematización y evaluación de la acción, el mismo que como producto puede arrojar nuevos conocimientos y procedimientos para la misma, retroalimentándola. El conocimiento y la acción se integran constantemente para un mismo fin: obtener resultados concretos de transformación de la realidad y permitir el desarrollo teórico de la profesión».

El *enfoque científico* en el análisis del método exige una reflexión en torno a la relación de *teoría y práctica* como exigencia metodológica, el *pluralismo cognitivo y metodológico* y la necesaria complementariedad de *perspectivas cuantitativas y cualitativas* en el análisis.

Con la pretensión de exponer brevemente esta cuestión, recreamos estas ideas con aportaciones de algunos autores. En este sentido destacamos las palabras de N. Aylwin De Barros y otros⁶⁹, que expresan cómo «el método es el medio que garantiza la relación dialéctica teoría-práctica en la acción. (...) El método y la teoría son elementos necesarios para

⁶⁷ AYLWIN DE BARROS, N., JIMÉNEZ DE BARROS, M. y QUESADA DE GREPPI, M. (1982): Ob. cit., pp. 22-24.

⁶⁸ EQUIPO DE CAPACITACIÓN CELATS (1989): *La práctica del trabajador social. Guía de Análisis*. Humanitas-Celats. Buenos Aires, pp. 38-40.

⁶⁹ AYLWIN DE BARROS, N. y OTROS (1987): Ob. cit., pp. 22 y 24.

conocer y actuar científicamente, pero están determinados, y en cierta forma subordinados por la naturaleza de los problemas que la práctica social aborda».

El método garantiza la *relación teoría-práctica* en la intervención. Entendemos el método como un instrumento indispensable para el desarrollo técnico y científico de la práctica social, garantizando una intervención racional y eficaz, base para un tratamiento adecuado y aprovechamiento de los recursos, pero que evidentemente requiere de una orientación teórica y unos objetivos que lo dirijan. Será a través de los modelos como se produce esta interacción teoría-práctica. En este sentido consideramos método y teoría como elementos necesarios para conocer y actuar científicamente.

Inevitable es la referencia en este tema a M. Beltrán⁷⁰, quien habla de la inexcusable necesidad de una *pluralidad* cognitiva, partiendo del hecho evidente de que la realidad social es compleja y plural y consecuentemente, su conocimiento habrá de ser pluralista. Niega que exista una vía privilegiada y única para acercarse a la realidad social. Desde el punto de vista del autor, la opción debe ser pluralista —desde una perspectiva teórica y metodológica—, si la pretensión es hacer ciencia, ya que «tal pluralismo es una exigencia epistemológica derivada de la peculiaridad de su objeto, la realidad social, extremadamente complejo y heterogéneo (...) El propio objeto reclamará el tratamiento adecuado, que podrá ser cuantitativo o cualitativo, histórico, comparativo o crítico-racional».

Redundando en esta idea Zamanillo y Gaitan⁷¹ nos dice que «el Trabajo Social ha elaborado a lo largo de su historia distintas concepciones del objeto de estudio. Ahora es necesario abrir nuestra estrecha concepción metodológica a nuevos enfoques que proporcionen distintas perspectivas teóricas para estudiar una misma realidad social, vista desde esos diferentes objetos de estudio».

Todo ello supone un necesario *pluralismo cognitivo y metodológico*, y una necesaria combinación de ambas perspectivas metodológicas en el análisis, los *paradigmas cuantitativos y cualitativos* deben estar presentes, *en cuanto que se* facilita una mayor y mejor comprensión de la realidad social en base a aportaciones diversas y complementarias.

En último término, insistimos en la idea planteada en el inicio de la exposición, al recalcar que el método es un instrumento, una estructura de procedimiento —un todo donde sus partes están interrelacionadas— y un proceso —flexible y dinámico—, que permite

⁷⁰ BELTRÁN, M. (1991): *La realidad Social*. Colección de Ciencias Sociales. Serie Sociología. Técnos. Madrid, pp. 92-94.

⁷¹ ZAMANILLO, T. y GAITAN, L. (1991): Ob. cit., p. 87.

aproximarnos a la realidad. En palabras de N. Aylwin de Barros y otros⁷² diremos que «la importancia del método radica en proporcionar un *instrumento indispensable para el desarrollo técnico y científico de la práctica social*, que permite abordar el problema de estudio y/o acción con racionalidad y eficacia, garantizando el tratamiento adecuado del problema y la maximización de los recursos».

Consideramos que la reflexión sobre la práctica profesional que ha posibilitado la construcción de esta *herramienta de Diagnostico social e intervención profesional*, permite ofrecer una propuesta metodológica de intervención, una *estructuración racional de la acción*, que pretendemos se constituya en *apoyo técnico* para los trabajadores y trabajadoras sociales *en la necesaria* rigurosidad metodológica de nuestra intervención que, no debemos olvidar, exige simultáneamente la adquisición y aplicación de conocimientos y el desarrollo de habilidades y competencias en el proceso.

Para finalizar diremos, identificándonos con M. Fernández de Menestrosa⁷³, que «el arte de ayudar al prójimo, sin dejar de serlo, se ha convertido en verdadera ciencia que, como cualquier otra, precisa estudio, aprendizaje, formación y práctica».

Pensamos que esta *herramienta de diagnóstico social e intervención*, ofrece una sistematización de procedimientos, que favorece la intervención profesional con rigurosidad metodológica y simultáneamente la unificación de criterios de valoración e intervención, que permite, en suma, un avance profesional y disciplinar.

En este sentido consideramos que esta herramienta, contribuye a *afianzar y consolidar el Trabajo Social* y en último término, el propio desarrollo científico de la disciplina.

No obstante, la sistematización y unificación, no supone en ningún caso la omisión de dos elementos claves en Trabajo Social, la *singularidad en la intervención* y la *creatividad de respuestas*. Parafraseando a Mary Ellen Richmond, diremos que el Trabajo Social debe ser el «arte de hacer diferentes cosas para diferentes personas».

⁷² AYLWIN DE BARROS, N. y OTROS (1987): Ob. cit., pp. 18-19.

⁷³ FERNÁNDEZ DE MENESTROSA, M. (1946): *Algunas ideas sobre caridad organizada*. Consejo Superior de Protección de Menores. Sección de Asistencia Social. Madrid, p. 41.

4

Proceso metodológico

En la reflexión en torno al método que hemos presentado en el capítulo anterior, destacábamos el *carácter instrumental* del método, situando como pretensión del proceso, la obtención de conocimientos y/o la organización de la actividad a realizar.

Planteamos la necesaria utilización de un método científico y unas técnicas inherentes al mismo, en otras palabras la aplicación de un conjunto de pasos o normas de procedimiento encaminados a conseguir un fin —mediante el desarrollo de las diferentes fases metodológicas—, que tratan de desarrollar una acción y enriquecer sus conocimientos teóricos, con una visión totalizadora de la realidad.

4.1. La herramienta como propuesta metodológica

Entendemos el método como un instrumento, que ofrece una pauta de actuación al trabajador y la trabajadora social, la existencia de un procedimiento y de un proceso significan que la intervención no es una intervención espontánea.

En este sentido nos identificamos con Boris Lima⁷⁴ al decir que «un método no es más que un conjunto de procedimientos estructurados, formales, sistematizados, científicamente fundamentados, característicos de una profesión y/o de la investigación. Los métodos varían según los propósitos a que se destinen y según la estrategia social que se imponga».

El método es un medio para alcanzar objetivos fijados que se concreta en las *fases de la metodología de intervención*, reflejo de un esfuerzo de sistematización y una elaboración conceptual que parte de la aproximación práctica del profesional y de las aportaciones de diferentes ciencias.

Desde esta perspectiva, entendemos el método como una concepción intelectual que orienta, impulsa o dinamiza un conjunto de operaciones que pretenden *una acción reflexiva, rigurosa, organizada y disciplinada*.

⁷⁴ LIMA, B. (1983): Ob. cit., p. 14.

Son muchos los autores que abordan este tema, encontrando la primera sistematización en M. Richmond. Clásicos en el análisis del tema como E. Ander Egg, N. Kisnerman, C. de Robertis y autores actuales como N. de la Red, M^a J. Escartín y Zamanillo entre otros. Recientemente J. M. Barbero nos dice que «la perspectiva metodológica del Trabajo Social considera central la relación entre la naturaleza compleja de los problemas y objetivos y las características estratégicas procesales de sus intervenciones»⁷⁵.

De interés en la reflexión en torno al *proceso metodológica*, son las aportaciones de un clásico en trabajo social individual-familiar, C. de Robertis.

La autora incorpora el término de *intervención* en su planteamiento, para definir la *acción llevada a cabo por el trabajador y trabajadora social*, entendiéndola como «*acción tendente a transformar algo, de manera voluntaria, consciente e intencionada*».

Plantea la vinculación de este término con algunos conceptos, tales como el *cambio* (variación, transformación), la consideración de aspectos positivos (potencialidades) junto a los negativos, además de la *interdependencia* de elementos implicados, así como el *equilibrio dinámico* de los procesos y la participación activa de los propios interesados.

En este sentido entiende la relación de ayuda en términos de colaboración, acentuando la idea de *trabajo «con»*, donde la *participación* es el elemento imprescindible. Con relación a ello, C. de Robertis⁷⁶ nos habla del *contrato* con el asistido, lo cual supone una confrontación del proyecto de trabajo con la persona, debiendo negociar sus contenidos. Lo define como «una herramienta de trabajo que permite movilizar al asistido, desalienta la dependencia, permite obtener éxitos rápidos y es ante todo una herramienta para la evaluación de los resultados».

De especial relevancia en su aportación, es la descripción que realiza de las diferentes *formas de intervención* que desarrolla el trabajador y trabajadora social en el proceso metodológico, clasificándolas en intervenciones directas e indirectas, según se dé la presencia o no de la persona atendida⁷⁷.

⁷⁵ BARBERO, M. (2002): *El Trabajo Social en España*. Mira Editores. Zaragoza.

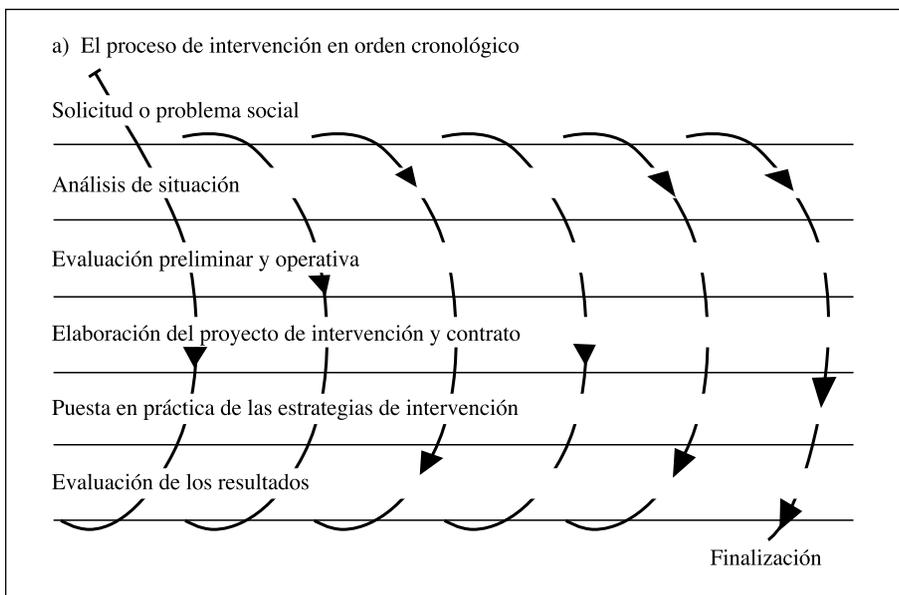
⁷⁶ DE ROBERTIS, C. (1992): Ob. cit., p. 128.

⁷⁷ Este análisis es retomado por muchos autores y profesionales. Se desarrolla en su libro sobre metodología publicado en 1992 (DE ROBERTIS, C. (1992): Ob. cit., pp. 131-214), retomándolo, diez años después, en su libro sobre Fundamentos del Trabajo Social (DE ROBERTIS, C. (2003): Ob. cit., pp. 87-92.

Para ella, el *método de la intervención* se centra en «el hacer y saber hacer del profesional», describiendo gráficamente las *fases* del método de intervención, como un *movimiento espiral*, en el que «las diferentes fases se cruzan, sin confundirse ni excluirse», teniendo como punto de partida la situación problema detectada o demanda presentada y planteando la necesaria consideración de propuesta de finalización de la intervención.

Este planteamiento queda recogido en la *herramienta* de diagnóstico social e intervención que presentamos, trasluciendo además la filosofía de la autora en la propuesta.

En el gráfico siguiente puede observarse cómo se interpretan gráficamente, las fases del proceso de intervención⁷⁸.



Otra aportación que consideramos relevante y que nos ayuda a enmarcar la herramienta, es la de M. Barbero⁷⁹, quien entiende el Trabajo Social como práctica orientada científicamente y lo define como «conjunto organizado e intencional de actividades, relaciones,

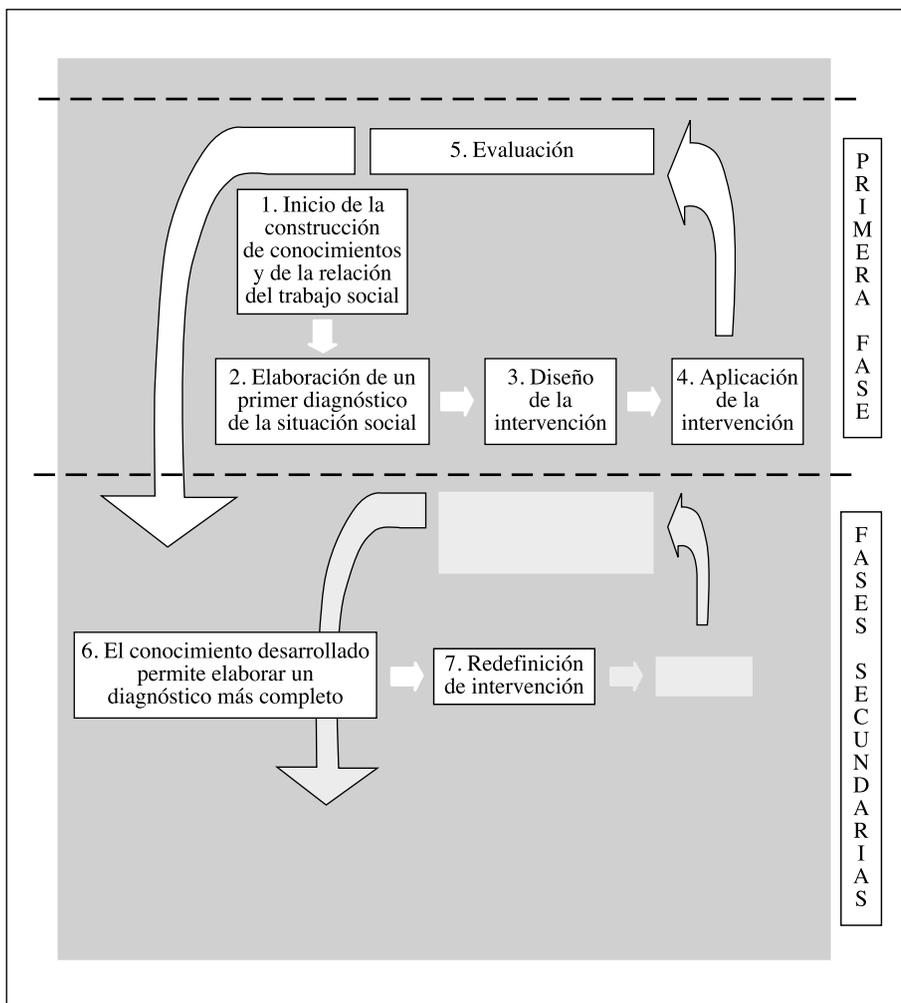
⁷⁸ Ibidem, p. 80.

⁷⁹ BARBERO, M. (2003): «El Método en el Trabajo Social». En FERNÁNDEZ GARCÍA, T. y ALEMÁN, C.: *Introducción al Trabajo Social*. Alianza Editorial, Madrid, pp. 394-438.

recursos, formas organizativas, etc. (...) que intenta estar bien conectado y que se orienta por el conocimiento», considerando el método como un conjunto sistemático de reglas orientado por criterios científicos.

Este autor plantea una *estructura básica de procedimiento* en espiral, con un carácter abierto y dinámico, que se retroalimentan unas a otras. Plantea la importancia de la relación trabajador o trabajadora social con la persona como elemento fundamental que marca todo el proceso, considerando en su exposición una estructura de procedimiento que subyace a toda intervención profesional.

A continuación exponemos gráficamente la propuesta de este autor:



En esta línea y completando la exposición relativa al proceso metodológico, coincidimos con las recientes aportaciones de T. Fernández García y L. Ponte de León⁸⁰, relativas al concepto de intervención en Trabajo Social.

Destacamos, por el interés que supone para la herramienta, el análisis de estos autores, quienes afirman que el intento de definición de este concepto puede plantear debate, puesto que puede ocasionar cierta confusión terminológica.

Pretendiendo aclarar el concepto exponen que, desde una perspectiva coloquial, la intervención puede entenderse como el quehacer diario del trabajador social, todo el trabajo desarrollado por el o la profesional.

No obstante, *desde una perspectiva metodológica*, afirman que la intervención en Trabajo Social comprende los siguientes pasos: «el estudio y la investigación de la realidad, el diagnóstico profesional de la misma, la elaboración de un diseño de intervención, la intervención o ejecución de lo programado y la evaluación de los resultados obtenidos».

Precisamente desde esta perspectiva metodológica, se ha considerado la definición del concepto de intervención en la herramienta de diagnóstico, entendiendo el quehacer diario del o la profesional como actuaciones comprendidas en un proceso de intervención.

4.2. Fases del método

Para finalizar este capítulo, en las siguientes líneas presentamos un breve desarrollo teórico-conceptual del proceso metodológico del *Trabajo Social aplicado a nivel individual-familiar*, como marco esencial para la comprensión y manejo de la relación de ayuda en el ámbito del Trabajo Social.

Nuestra intención en este punto es acercar la exposición de las fases del método a la herramienta de diagnóstico social e intervención.

Esta herramienta o aplicación informática, que definimos como *propuesta metodológica en base a conocimientos elaborados por y para el Trabajo Social*, por tanto avala-

⁸⁰ FERNÁNDEZ GARCÍA, T. y PONCE DE LEÓN, L. (2005): El proceso de intervención del Trabajo Social de casos. En FERNÁNDEZ GARCÍA, T. (Coord.) (2005): Trabajo Social con casos. Alianza Editorial, Madrid, p. 196.

da desde la práctica profesional y con un marco teórico referencial, se pone a disposición de los trabajadores y trabajadoras sociales de los Servicios Sociales de Base para la realización de *diagnósticos sociales, proyectos de trabajo compartido y convenios de inserción*.

Dicha aplicación de «Diagnóstico social e intervención», permite recoger información y realizar un diagnóstico sobre la situación y la problemática de las unidades de convivencia y de sus miembros, basado en más de 60 indicadores de necesidad o de carencia, que se agrupan en 13 dimensiones.

Además incorpora funcionalidades para el *pronóstico, elaboración de proyectos de trabajo, el seguimiento y valoración* de las situaciones, así como para la *evaluación* de las actuaciones propuestas en el proyecto de intervención y de sus efectos.

1. Fase de estudio

El proceso de intervención a nivel individual-familiar, se inicia desde que la persona realiza cualquier tipo de demanda y/o se ha detectado una necesidad o un problema. Consiste en el conocimiento de la persona, familia y situación problema, sin olvidar el contexto con todas sus interrelaciones.

El estudio constituye la primera etapa del proceso y su importancia radica en que sirve de base para el diagnóstico y la posible intervención.

No obstante, en el Trabajo Social existe una ley denominada «de unidad y continuidad del proceso», la cual explica que en la relación trabajador social-cliente se dan conjuntamente las etapas de estudio, diagnóstico, intervención y evaluación, es decir, el trabajador y trabajadora social en la etapa inicial del proceso, fundamentalmente estudia y de forma simultánea diagnóstica e interviene. Esta situación no cabe duda que es observable desde la primera entrevista.

El estudio constituye, por tanto, una recogida de datos o de información, pero solo de aquella información que el y la trabajador/a social considere necesaria para el tratamiento que el caso precisa. La complejidad y profundidad del estudio vendrán dadas por la naturaleza del problema y la situación de la persona, los objetivos y principios del Trabajo Social están presentes en todo el proceso.

En el *aplicativo* que presentamos, los o las profesionales disponen de varias pantallas para la recogida de información. La información a recoger se estructura básicamente en dos

bloques, por un lado informaciones de carácter general referidas básicamente a datos de identificación de la unidad de convivencia en general y de cada miembro en particular y por otro lado, indicadores referidos a las dimensiones de la realidad social de la persona que atendemos.

La herramienta ofrece la posibilidad de una *recogida progresiva de información*, es totalmente flexible al respecto, pudiendo jugar en este proceso con dos opciones que, si el o la profesional considera oportuno, podrá registrar en las pantallas (*IP: información pendiente*, y *NP: no procede esta información al caso*).

De este modo, cada trabajador o trabajadora social, decidirá en cada momento que información desea integrar en el aplicativo. Para ello se han habilitado básicamente dos pantallas, la *pantalla de expediente* y la *ficha-diagnóstico*. (La información-explicación referida a estas pantallas y sus funcionalidades se encuentra recogida en el *Manual del Aplicativo*).

La *información* introducida por el o la profesional, *automáticamente es valorada* desde la aplicación perfilando por tanto simultáneamente el diagnóstico de esa persona.

Evidentemente, tanto los indicadores introducidos como su valoración, deben ser objeto de *revisión constante y adecuación* a nuevas realidades sociales objeto de intervención, pudiéndose también valorar la incorporación de nuevos indicadores, especialmente si el aplicativo se generaliza a servicios especializados.

Es importante subrayar cómo la *flexibilidad del sistema* posibilita que, en función de la primera valoración de la situación de esa persona, el o la profesional pueda optar por iniciar un proyecto de Trabajo Compartido con esa persona y, en su caso, de un Convenio de intervención.

Las sucesivas entrevistas con la persona posibilitan completar este proceso. No obstante, es necesario tener en cuenta que a lo largo de la intervención, la situación de la persona puede variar y en el caso de que el o la profesional considere que esa modificación deba registrarse, podrá decidir abrir una *nueva ficha-diagnóstico* (*desde la pantalla que denominamos de «valoración y seguimiento»*), abriendo paso a un nuevo diagnóstico y al planteamiento posiblemente de una nueva estrategia de intervención.

Por tanto, la herramienta permite la unidad y continuidad en el proceso, indispensable en el proceso de intervención profesional.

2. Fase de diagnóstico

El diagnóstico, didácticamente hablando, constituye la segunda fase metodológica, pero entendemos, como apuntábamos antes, que el método y la acción profesional constituyen un «todo» de partes interrelacionadas, lo cual nos lleva a ese «cruce de fases» que describe C. de Robertis.

Probablemente sea ésta, la fase más complicada y problemática de elaborar por el o la trabajadora social, dada la complejidad de todos los elementos intervinientes.

Desde los primeros contactos con la persona no cabe duda que se empiezan a perfilar posibles hipótesis diagnósticas, que se irán confirmando o rechazando a medida que vamos avanzando en un trabajo conjunto con la persona y tenemos un mayor conocimiento de los hechos. N. Kisnerman, en varias de sus obras, habla de «*diagnóstico preliminar*», y otros autores hablan de «*impresión diagnóstica*», que en definitiva sería la valoración que el trabajador o trabajadora social hace de una determinada situación sin los suficientes elementos para poder, de manera consistente, determinar una intervención que no sea puntual o de urgencia.

Con relación a este punto, es muy clasificadora la exposición de G. García⁸¹ cuando describe los tres momentos o fases del diagnóstico: fase descriptiva, fase valorativa y fase predictiva.

Parece existir un criterio bastante generalizado de que son precisas un mínimo de tres entrevistas para poder formular el diagnóstico, pero como no estamos hablando de matemáticas, es difícil fijar criterios exactos.

Coincidimos con M^a. J. Escartín, M. Palomar y E. Suárez⁸², cuando dicen que «el diagnóstico es un proceso de medición e interpretación que ayuda a identificar situaciones, problemas y factores causales».

Por otro lado, decir que las bases teóricas de las cuales partimos teñirán el diagnóstico de un color u otro, girará en una dirección o en otra. Sin embargo, como aquí no estamos centrados en un modelo o teoría concreta, nuestro modo de entender el diagnóstico puede considerarse «eclectico», posibilitando su utilización desde diferentes perspectivas, como expusimos anteriormente en la reflexión en torno a los modelos.

⁸¹ GARCÍA HERRERO, G. (2007): *Reflexiones y utilidades sobre el diagnóstico y la programación de la intervención social*. Ecos de Mary Richmond. En Revista de Servicios Sociales y Política Social, nº 83. Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social. Madrid, pp. 10-38.

⁸² ESCARTÍN, M^a J., PALOMAR, M. y SUÁREZ, E. (1997): Ob. cit., p. 118.

Existen infinidad de definiciones sobre diagnóstico que no vamos a reproducir, pero podemos decir que en definitiva se trata de la definición-conceptualización-valoración de la situación problema que realiza el trabajador o la trabajadora social, con todo lo que ello implica.

Esta cuestión, por el interés que supone y por considerarla una debilidad profesional, trataremos de centrarla y abordarla con más profundidad en el siguiente capítulo.

No obstante y pretendiendo acercar aquellos aspectos necesarios para comprender mejor el aplicativo, nos detenemos a continuación en dos puntos o elementos que consideramos imprescindibles en cualquier elaboración de un diagnóstico, sus objetivos y elementos.

En cuanto a los *elementos que integran el diagnóstico*, A. Ituarte⁸³, nos dice que será necesario tener siempre en cuenta a la persona en sus diferentes aspectos, tanto físicos (edad, sexo, salud, enfermedades, discapacidades, etc.); como psicológicos (personalidad, conflictos interpersonales, aspectos emocionales, capacidad de relación, grado de vulnerabilidad, etc.) y sociales (familia, amigos, relaciones con el entorno más próximo, grado de adaptación al medio, etc.).

Otro elemento a tener en cuenta en el diagnóstico es el medio o contexto próximo con el que la persona se relaciona, lo cual implica prestar atención y analizar desde el medio más próximo, como la familia, amigos, vecinos, al medio más extenso, como son el medio laboral, profesional o educativo. Es muy importante analizar el tipo de relaciones que la persona mantiene con cada uno de estos contextos, sus dificultades para integrarse de forma positiva en ellos, etc. En definitiva, en palabras de la autora, «el diagnóstico implica el análisis del problema *psico-social* que la persona presenta».

De especial interés son las indicaciones prácticas para un buen diagnóstico social que nos ofrece J. Hernández Aristu⁸⁴ y se centran en ayudar a mejorar «la escucha»: «compruebe que ha entendido bien (...), este atento a los contenidos emocionales (...) tome una actitud de aceptación (...), no pretenda cambiar la realidad de nadie, (...)».

Por otro lado, con relación a los *objetivos del diagnóstico*, no podemos perder de vista que el diagnóstico presenta siempre un doble objetivo:

⁸³ ITUARTE, A. (1992): *Procedimiento y proceso en Trabajo Social Clínico*. Colección de Trabajo Social. Serie Textos Universitarios nº 2. Consejo General de Colegios de AASS y Diplomados en Trabajo Social. Madrid, p. XX.

⁸⁴ HERNÁNDEZ ARISTU, J. (2004): *Trabajo Social en la postmodernidad*. Certeza. Zaragoza, pp. 397-401.

- Comprender y definir la situación problema, teniendo en cuenta la situación de la persona y su contexto, para poder intervenir de forma más eficaz.
- Intentar definir el problema generador o causal de la situación, para poder llegar a intervenir sobre las causas, tanto próximas como remotas.

Desde estas consideraciones, la *herramienta de diagnóstico* pretende ofrecer un apoyo técnico a los trabajadores y trabajadoras sociales en cuanto que añade una valoración de la información incorporada sobre la persona, considerando elementos referidos al medio, la familia y las redes informales en general.

Este proceso es posible mediante la incorporación de información en la ficha-diagnóstico, por parte del trabajador o trabajadora social, con relación a los diferentes *indicadores* incluidos en la aplicación, ya que de un modo automático el aplicativo ofrece una valoración de la situación de la persona, perfilando *áreas de necesidad* que requieren una intervención profesional, ofreciendo información acerca de los *puntos débiles y fuertes* de cada persona. Este proceso ha sido avalado desde la práctica profesional, gracias a la previa investigación del Grupo de Trabajo.

Para la elaboración del diagnóstico la herramienta ofrece tres pantallas, la que denominamos «*ficha-diagnóstico*», que explicamos en la fase de estudio y la «*pantalla de diagnóstico*», en la cual se ofrece una información más general, pero centrada de esa persona, que se completa con la visión del sujeto de su propia situación, cuestión que consideramos imprescindible en todo proceso de intervención. Además mediante el acceso a una tercera pantalla, la «*pantalla de pronóstico*», el aplicativo facilita-apoya la valoración del o la profesional y relativa a la previsión del caso. (La información-explicación referida a estas pantallas y sus funcionalidades se encuentra recogida en el *Manual del Aplicativo*).

Además, el aplicativo permite completar este diagnóstico, incorporando información escrita para cada dimensión (en los campos abiertos habilitados para ello), lo cual posibilita matizar-personalizar los diagnósticos.

No debemos olvidar que diagnosticar no supone tipificar o categorizar personas, sino valorar situaciones, necesidades o problemas de las personas que acuden a los servicios sociales, teniendo siempre como referente la individualidad y singularidad de las necesidades en cada persona.

En conclusión, desde nuestro punto de vista, la Herramienta posibilita un estudio en profundidad de los problemas que el trabajador y trabajadora social va a abordar, siendo el objetivo principal aportar los elementos fundamentales y suficientes que expliquen una realidad deter-

minada para programar una acción en base a la jerarquización de los problemas. Todo ello supone, en palabras de N. Aylwin, De Barros y otros⁸⁵ «*alcanzar una visión del o los problemas, su magnitud, su naturaleza y su contexto, de modo que le permita plantear una acción adecuada y asegurar así científicidad en el conocimiento y racionalidad en la acción*».

3. Proyecto de intervención o de mejora⁸⁶

El Proyecto de Intervención constituye una reflexión ya iniciada en el diagnóstico, acerca de qué es posible hacer, por qué se va a hacer, cuando se va a hacer, quién lo va a hacer, en que espacio de tiempo, que criterios de evaluación vamos a utilizar, etc.

En todo el proceso a seguir con la persona, siempre hablamos de la importancia de la *participación* de ésta, aunque a veces existen dificultades para conseguirlo. Quizás tendríamos que comenzar, como dice J. M. Barberá⁸⁷, por variar nuestro propio lenguaje y, en vez de pensar en términos de «proyectos de intervención o acción», empezar a hacerlo en términos de «plan de interacción», subrayando la reciprocidad del carácter de la comunicación y de la relación y también la prioridad que éstos dos aspectos tienen en el Trabajo Social.

Este cambio en la comprensión de nuestros proyectos implicaría, probablemente, que no podríamos hablar de «planes» o «proyectos» sin que haya una elaboración conjunta entre los profesionales y los propios sujetos, de ahí la propuesta del término «*Proyecto de Trabajo Compartido*» (PTC). Es evidente que la plena participación de la persona conllevaría un mayor compromiso por su parte, que casi seguro se traduciría en una mejor consecución de los objetivos previstos.

En cuanto a los elementos que integran este proyecto, entendido como «Proyecto de Intervención o Mejora», en primer lugar habrá que delimitar *a quien dirigimos* la intervención: la persona, la familia, u otras redes.

⁸⁵ AYLWIN DE BARROS, N. y OTROS (1982): Ob. cit., pp. 25-33.

⁸⁶ Proyecto de mejora, término, con el que nos identificamos, utilizado y puede ser que acuñado por ACEBO, A. (1992): *Trabajo Social en los Servicios Sociales Comunitarios*. Colección Trabajo Social, serie cuadernos. Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Siglo XXI de España. Madrid, p. 91.

⁸⁷ BARBERÁ, J. M. (1995): «El trabajo Social, un conjunto integral de procesos». *Revista de Trabajo Social*, nº 138. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Catalunya. Barcelona, pp. 23-34. Dicho autor utiliza el término plan de «interacción» en vez de proyecto, pero dada el tema que nos ocupa consideramos más correcto utilizar el término proyecto en vez de plan.

Por tanto la primera decisión a tomar es si el proyecto será individual o referido a toda la unidad de convivencia y el aplicativo posibilita esta elección.

Decidido si el *PTC* será individual o no, es necesario considerar *sobre qué dimensiones* vamos a intervenir ya que el aplicativo traslada al *PTC*, todas aquellas dimensiones que en el diagnóstico se ha valorado que requieren una intervención.

La *prioridad* en la intervención, puede determinarse considerando diferentes criterios, tales como urgencia, importancia, gravedad, vivencia del problema, efectividad de la respuesta, u otros, pero es imprescindible llegar a un *acuerdo negociado* entre profesional-persona. Este acuerdo puede formalizarse con la firma de un *convenio de inclusión*, si procede.

Una vez valorados los aspectos anteriores, se decidirá para qué deseamos intervenir sobre esa dimensión, refiriéndonos con ello a los *objetivos* que queremos conseguir, para resolver la situación.

Es importante considerar que en el diseño de objetivos de actuación, también se tendrá que tener en cuenta que las personas son agentes con capacidad de valorar y decidir. El principio de autodeterminación debe estar presente de forma que el propio proceso de toma de decisiones en el Trabajo Social ha de posibilitar el ejercicio de las capacidades personales.

No podemos obviar que el bienestar de una persona no es independiente ni del proceso por el que se consigue ni del papel que tienen las decisiones personales en la elección de esas consecuencias.

Por consiguiente proponer objetivos que la persona no valora o valora menos que otros, o imponer cursos de acción sin obtener el consentimiento del mismo, conduce probablemente a consecuencias no deseadas en la intervención.

Por tanto, vamos a considerar para la formulación de objetivos, como *requisito* imprescindible, que el objetivo haya sido elegido con la total implicación de la persona, que el objetivo solucione y/o modifique el aspecto más importante del problema identificado y que el objetivo reúna características que lo hagan apropiado al problema sobre el que se quiere intervenir.

Con relación a las *actividades a desarrollar para cumplir los objetivos*, se deberá especificar qué *acciones* van a desarrollar cada una de las personas implicadas en el caso, el trabajador o trabajadora social: entrevistas con la persona, con otros miembros de otros sistemas, escuela, trabajo etc., actividades que tiene que desarrollar la propia persona,

gestiones, búsqueda de empleo, o cualquier otra acción que sea precisa para la consecución de los objetivos previstos.

Evidentemente esta definición de elementos del *PTC*, finaliza con una elección del recurso a aplicar, pudiéndose considerar tanto recursos sociales en general, como recursos personales y al trabajador o trabajadora social como recurso en sí mismo.

Trasladando estas ideas a la *herramienta*, en la que denominamos «*pantalla de Proyecto de Trabajo Compartido*» (la información-explicación referida a esta pantalla y sus funcionalidades se encuentra recogida en el *Manual del Aplicativo*), una vez seleccionada la *dimensión* (o dimensiones) sobre la que deseamos intervenir, se abre la posibilidad de seleccionar entre un abanico de *objetivos* relacionados con aquellos aspectos que se quiere trabajar de cada dimensión, pudiendo definir metas.

Relacionado con los objetivos, se proponen una serie de *acciones* que el trabajador o trabajadora social, podrá seleccionar, una o varias, estableciendo *responsables* en su ejecución, por parte de los o las profesionales implicados y de los diferentes miembros de la unidad convivencial, pudiendo incluso fijar *periodos* de ejecución.

Esta información se completa con una *guía de recursos* organizada siguiendo el criterio de las dimensiones, debiendo apuntar que además se ofrece la posibilidad de añadir cuál sería el recurso idóneo y en su caso la razón de su no aplicación, lo cual permite obtener una información interesante de cara a la planificación de políticas sociales.

Por todo ello, consideramos que con esta herramienta se ofrece una *estructuración racional de la acción*, que va a permitir el paso de acciones puntuales a acciones continuadas y ordenadas, a una progresiva sistematización, que en su desarrollo pone el acento en la participación activa y responsable de las personas, lo cual implica considerar la toma de conciencia del problema y capacitación de las personas.

4. Ejecución

Entendemos la ejecución como la puesta en marcha de la acción programada en los plazos establecidos. Se realizará de forma flexible, adaptándose a las diferentes situaciones y acontecimientos no previstos, sin perder de vista los objetivos fijados.

La ejecución supone la intervención profesional sobre el problema, con la finalidad de activar potencialidades humanas, promocionar recursos sociales y con el objetivo último de producir cambios positivos, para lo cual se requiere una planificación previa, organiza-

ción, coordinación, dirección y supervisión del proceso. Al respecto, señalar la importancia dentro de esta fase de la preparación del trabajador o trabajadora social.

Es importante que se realice un registro documental de las acciones ejecutadas, al objeto de realizar un adecuado seguimiento y evaluación del proceso.

Trasladando esta fase al aplicativo que nos ocupa, se prevé el registro de las actuaciones del trabajador y trabajadora social, en la «*pestaña de intervenciones*» (la información-explicación referida a esta pantalla y sus funcionalidades se encuentra recogida en el *Manual del Aplicativo*).

Con el fin de facilitar el trabajo y la *sistematización de actuaciones profesionales*, la herramienta se conecta con una *agenda de trabajo*.

De este modo, se generará información importante relativa a la carga de trabajo de los Servicios Sociales de Base, a través de *indicadores de actividad profesional*.

Otro elemento que pensamos puede mejorar el servicio a los y las profesionales, es que la aplicación permite registro de entrevistas, visitas..., la realización de informes sociales, el registro de historias familiares...

La propuesta se completa ofreciendo la posibilidad de *gestión de recursos* a través del aplicativo; de hecho, en el momento actual ya está en funcionamiento la tramitación de AES y la gestión de la Renta de Garantía de Ingresos. Además permite acceder, a través de URLs a la gestión de otros recursos.

5. Evaluación

En primer lugar queremos clarificar que la variedad de definiciones existentes sobre el concepto de evaluación en la bibliografía referente al tema, así como entre los diferentes evaluadores, puede prestarse a confusiones acerca del contenido del término. Es un término elástico que abarca muchas acepciones.

Considerada como última fase o etapa del método, la evaluación *consiste* en utilizar una serie de procedimientos destinados a comprobar si se han conseguido o no los objetivos y metas propuestos en el proyecto de intervención, con el fin de tomar decisiones que permitan introducir las correcciones o reajustes necesarios. Dicho de una manera sintética, la evaluación es la «comparación» o «constatación» que resulta de confrontar lo que se ha hecho —lo realizado— con lo que se quería hacer —objetivos y metas propuestos—.

Pero tenemos que tener presente que la evaluación no es solo constatar los resultados obtenidos, sino que también exige proponer cambios y correctivos que perfilen nuevas vías de acción profesional.

La evaluación supone *un proceso continuo*, aunque tome forma concreta al finalizar o se ponga diferente énfasis, en unos momentos u otros del proceso metodológico. La evaluación concebida como proceso permanente también nos permitirá ampliar y/o rectificar el diagnóstico.

Por todo ello, la evaluación debe de ser un instrumento para mejorar el trabajo.

La evaluación en Trabajo Social Individualizado comprende varias perspectivas, se evalúa respecto a la persona y su punto de partida, respecto al proceso seguido por el o la trabajador social con la persona, los procedimientos, las técnicas utilizadas, etc.

Como dicen Escartín, Palomar y Suarez⁸⁸. «se trata de evaluar el grado de respuesta satisfactoria alcanzada, según objetivos y metas concretas, tratando de responder a una serie de cuestiones: ¿Qué se ha conseguido? ¿Qué ha cambiado? ¿Qué es lo que más ha contribuido a alcanzar los objetivos? ¿Qué ha fallado? ¿Cuál es el pronóstico de la situación?

En definitiva, a través de la evaluación, se trata de explicar el porqué del éxito o fracaso del proyecto y esto nos permitirá afirmar, enriquecer o rectificar el marco teórico que sustentó nuestro quehacer profesional.

Por todo lo expuesto, consideramos la evaluación como una investigación explicativa, en la que se trata de asegurar que el resultado obtenido (variables dependiente) ha sido causado por la ejecución del proyecto (variable independiente) y a su vez determinar en qué medida esos resultados pueden ser fruto también de otras variables intervinientes.

Además sin evaluación no hay posibilidad de nuevas formulaciones teóricas a nivel operativo. Es aquí donde la práctica se convierte en fuente de teoría, ya que no puede haber práctica sistemática sin evaluación. *Se evalúan los objetivos, los resultados, la relación entre objetivos y resultados, las consecuencias no previstas* que pueden ser negativas o positivas, el propio *proceso*, las actividades y las técnicas elegidas, la idoneidad de las medidas tomadas, los recursos aplicados, el grado de participación de la persona, etc.

Precisamente todos estos aspectos son incluidos en la herramienta de diagnóstico social e intervención, plasmándose en dos *pantallas*, la de «*valoración y seguimiento*» y la propia

⁸⁸ ESCARTÍN, M^a. J., PALOMAR, M. y SUÁREZ, E. (1997): Ob. cit., p. 125.

de «*evaluación*», pretendiendo con ello contemplar ese proceso continuo en la perspectiva evaluadora (la información-explicación referida a estas pantallas y sus funcionalidades se encuentra recogida en el *Manual del Aplicativo*).

Por último, completando esta información nos identificamos con A. de Frutos⁸⁹, quien plantea que «es lógico pensar que todo diseño de intervención tiene su fin, aunque se pueden abordar otros tratamientos sociales con esa misma persona, en los que nuevamente se diseñará la intervención».

Aunque este planteamiento no signifique un cierre definitivo, es importante definir plazos. La autora habla de un mínimo de dos meses y un máximo de un año, considerando este último plazo recomendable para evitar la cronificación de los casos.

Con la evaluación, el o la profesional podrá decidir prorrogar, modificar, suspender o finalizar el plan de trabajo.

Una intervención puede finalizar, tras su evaluación, por diferentes causas, tales como: resolución del caso, por no cumplir objetivos, por no observar cambios significativos en un periodo establecido, por no cumplimiento de compromisos pactados, por falta de colaboración e implicación de la persona en el proceso, por derivación del caso a otros servicios, por aparición de nuevos problemas, por traslado de domicilio de la persona, etc.

4.3. Conclusiones

Esta *herramienta de diagnóstico social e intervención*, construida en base a un proceso de sistematización consensuado y a la reflexión conjunta de profesionales, ha pretendido plasmar este planteamiento metodológico y técnico expuesto, en este sentido definimos la herramienta como *una propuesta metodológica*, que en el aplicativo informático se desarrolla mediante pantallas:

- Expediente.
- Intervenciones: Registro actuaciones, historia socio-familiar, listado de diagnósticos, de planes de trabajo, de recursos propuestos, de convenios firmados y de evaluaciones realizadas.

⁸⁹ FRUTOS A. (2005): Diseño de intervención social. En FERNÁNDEZ GARCÍA, T. (Coord.) (2005): Trabajo Social con casos. Alianza Editorial. Madrid, pp. 186-187.

- Diagnóstico:
 - a. Ficha diagnóstico (individual y resumen).
 - b. Diagnóstico y pronóstico.
- Proyecto de trabajo (PTC). Dimensiones: objetivos, acciones, recursos.
- Convenio inserción.
- Valoración y seguimiento (puntuaciones).
- Evaluación.

El contenido de las diferentes pantallas ha sido variando en base a las mejoras incorporadas, fruto en muchas ocasiones de las aportaciones de las y los profesionales.

Para finalizar esta exposición, referida al *proceso metodológico*, e identificándonos con las aportaciones de C. de Robertis y Barbero, punto de partida de nuestra exposición, sintetizamos algunas ideas, que consideramos claves para la comprensión de la *Herramienta de diagnóstico social e intervención* propuesta:

1. El proceso presenta un *modelo espiral*, lo cual supone un carácter abierto y un dinamismo intrínseco en toda la intervención. Supone el desarrollo de manera progresiva pero también simultánea de las diferentes fases.
2. El *conocimiento* se produce como fruto de las relaciones de asistencia/acompañamiento que se establecen. La propia relación de Trabajo Social se define como fuente permanente de conocimiento. De este modo el conocimiento supone una construcción progresiva que corre paralela a la relación del trabajador y trabajadora social con la persona.
3. El *diagnóstico* es progresivo, paralelo al proceso de intervención. Tiene un carácter abierto. Sería un error considerar un diagnóstico estático. En él incluimos como elementos centrales, la definición de los problemas o situaciones, estableciendo prioridades y enumerando factores positivos (potencialidades) y negativos (obstáculos, impedimentos), claves para el establecimiento del proyecto.

El diagnóstico trata de elaborar *una explicación singular de la situación social personal que abordamos*. Barbero⁹⁰ subraya que «en ningún caso el diagnóstico de la situación social consistirá en recurrir a categorizaciones de los sujetos, a estereotipos de la situación o a explicaciones genéricas que den paso a una intervención seriada o rutinaria. (...) Es precisamente ese carácter singular de las situaciones que se han de tratar el que justifica el abordaje propio del Trabajo Social: caso por caso. Lo que debemos interpretar son situaciones sociales concretas».

⁹⁰ BARBERO, M. (2003): Ob. cit., p. 405.

Puesto que el *diagnóstico es el eje central del proceso presentado*, en el capítulo siguiente abordamos este punto con mayor profundidad.

4. El diagnóstico es el punto de partida de la *programación*. El profesional decidirá prioridades y realizará el *diseño de actuaciones*, la intervención, definiendo objetivos (de mejora) y procesos de cambio, seleccionando actividades a realizar, modos y medios para conseguirlo y personas responsables, en función de gravedad y urgencia de intervención, viabilidad, disponibilidad...

El reto como trabajadores y trabajadoras sociales consiste *en tratar y comprender la singularidad* con que se manifiestan en personas o colectivos específicos los fenómenos sociales de carácter general.

Dependiendo de la situación que abordemos *el proyecto será más o menos complejo*; no es lo mismo diseñar la gestión de un recurso puntual que el itinerario personalizado de inserción.

Además, este diseño de intervención «es una fuente importante de creatividad y autonomía del trabajador social», ya que puede optar por diferentes alternativas de acción.

Las intervenciones del trabajador y trabajadora social, limitadas por diferentes aspectos, habitualmente se fundamentan en las formas de hacer cotidianas, comunes a la profesión, por ello la herramienta presenta un abanico de opciones como punto de partida.

5. En cuanto a la *ejecución* de la intervención, destacamos algunos aspectos que consideramos necesario mejorar.

Junto a la consideración de aspectos como singularidad y creatividad en las respuestas, debemos apuntar algunos elementos que es necesario potenciar: la relación persona-profesional, la participación de los implicados, como elemento consustancial al proceso; la solidaridad, lo comunitario, la necesidad de trabajar en el ámbito preventivo, potenciar nuestra presencia en ciertas áreas, como empleo, educación, cultura, ocio y tiempo libre, salud, etc.

6. Consideramos la *evaluación* como una operación fundamental en el proceso metodológico, supone un análisis sistemático de la intervención, que pretende valorar resultados y proceso, valorar logros y proponer ajustes o redefiniciones.

Por todo ello diremos que la herramienta puede entenderse como un instrumento que ha permitido convertir esta experiencia en aprendizaje, partiendo de una operacionalización del objeto de intervención y una sistematización de todo el proceso metodológico.

5

Diagnóstico en Trabajo Social. ¿Una debilidad profesional?

Elemento clave en esta herramienta

Didácticamente hablando, el diagnóstico constituye la segunda fase del método y se define como *nexo* entre la recogida de información (investigación) y la intervención planificada del o la profesional.

En primer lugar diremos que, con relación a las aportaciones que los diferentes autores realizan sobre el resto de fases del método, se constata un *menor desarrollo conceptual y metodológico* de esta fase de Diagnóstico.

Es decir, a pesar de que podemos observar que los autores definen el diagnóstico como parte del proceso metodológico, ofrecen un escaso desarrollo al compararlo con las elaboraciones del resto de fases, con las cuales en ocasiones se confunde e incluso integra, eliminando así su carácter de *nexo*. Observamos una *disociación entre teoría y práctica* al analizar el tema.

Probablemente sea ésta la fase más complicada de elaborar por el trabajador y trabajadora social, dada su complejidad. Coincidimos con M^a. J. Escartín, M. Palomar y E. Suárez⁹¹, cuando dicen que «el diagnóstico como tal, es un procedimiento poco tratado en la disciplina de Trabajo Social. Su uso —en ocasiones pobre y restrictivo, como mera descripción de hechos, de causas y efectos, de tipologías de problemas o de personas—, ha hecho más difícil el entendimiento de esta etapa».

En este sentido entendemos el diagnóstico como una *debilidad profesional* y estamos de acuerdo con C. de Robertis⁹², cuando plantea la necesidad de reforzar nuestra competencia técnica en materia de diagnóstico social. La autora considera que el diagnóstico social confiere garantía de autonomía técnica y que junto a la evaluación, ámbos conforman «los

⁹¹ ESCARTÍN, M^a. J., PALOMAR, M. y SUÁREZ, E. (1997): Ob. cit., p. 118.

⁹² DE ROBERTIS, C. (2003): Ob. cit., p. 30.

pilares de la afirmación de la profesionalidad del trabajador social y el camino certero del reconocimiento del rol de experto».

En cuanto a la *naturaleza y precisiones conceptuales* del diagnóstico, autores como Aguilar y Ander-Egg⁹³ han realizado un esfuerzo importante, pretendiendo además desarrollar instrumentos metodológicos e instrumentales, así como procedimentales y técnicos.

Califican el diagnóstico como una de las fases iniciales y fundamentales del proceso de intervención y subrayan las aportaciones del proceso metodológico médico o clínico, al considerar elementos comunes entre *diagnóstico social* y *diagnóstico médico*, entre ellos el estudio y valoración de los síntomas como base de un tratamiento, la necesaria consideración de la vivencia del paciente y en muchas ocasiones, la necesaria implicación en el proceso de diferentes profesionales.

Estos elementos se han constituido en punto de referencia y arranque del proceso metodológico en Trabajo Social. De hecho los primeros enunciados sobre diagnóstico de autores como Perlman⁹⁴, hablan de «diagnóstico clínico». En este sentido, observamos también la influencia de la medicina en el planteamiento metodológico de M. Richmond.

Destacamos de nuevo, la aportación metodológica de M. Richmond⁹⁵, recogida en sus libros «*Trabajo Social de casos*» y «*Diagnóstico Social*», que consideramos clave y referente para los y las profesionales de Trabajo Social. La autora plantea la primera propuesta metodológica sistematizada, la primera aportación técnica y científica para el Trabajo Social, contribuyendo así a la configuración del Trabajo Social de casos.

El *diagnóstico según M. Richmond* debe recoger todos aquellos aspectos significativos que dificulten el desarrollo personal y/o social de la persona y lo define como «el intento de efectuar con la mayor precisión posible una definición de la situación y personalidad de

⁹³ AGUILAR, M^a J. y ANDER-EGG, E. (1999): *Diagnóstico social: Conceptos y Metodología*. Instituto de Ciencias Sociales Aplicadas. Albacete.

⁹⁴ PERLAM, H. H. (1980): Ob. cit.

⁹⁵ GAVIRIA, M. (1995): Ob. cit. Destacamos la aportación de M. Richmond en la configuración de la disciplina, el talante educativo que imprime a su intervención, poniendo el acento en el desarrollo de la personalidad y la participación de los sujetos, define el carácter integrador del Trabajo Social en cuanto que pretende una acción dirigida al individuo y al medio, considerando la investigación como elemento esencial, base de una intervención metodológica, resaltando la importancia de los recursos personales junto a los recursos sociales.

un ser humano con alguna carencia social», todo ello considerando las personas con las que interactúa y las diferentes instituciones que ofrece la comunidad.

Pretendiendo una exposición somera de la evolución que observamos con relación al Diagnóstico, acercamos la reflexión realizada en el X Congreso de Trabajo Social, por M.^a L. Blanco y M.^a D. García Hernández⁹⁶. Presentan un análisis de *tipologías de diagnósticos*, ofreciendo una *perspectiva evolutiva* en su clasificación, relacionándolos a veces con los modelos, asociándolos a un paradigma y en otros casos de un modo más o menos autónomo.

Según las autoras, los diagnósticos se comprenden en los siguientes términos:

1. *El diagnóstico clínico*: influenciado por la Medicina y la Psiquiatría, en los comienzos del Trabajo Social, se aplicó sobre todo en el Trabajo Social de casos (Case Work), Se centra en vertientes intrapersonales. Este tipo de diagnóstico y sus derivaciones está más relacionado con el paradigma biologicista-médico.
2. *El diagnóstico social y psicoterapéutico*: exponente de esta propuesta es Mary Richmond, que integra aspectos clínicos, psiquiátricos, psicológicos y sociológicos y se acerca y pone las bases para un paradigma integrador en la Intervención Social. Se centra en las vertientes sociales.
3. *El diagnóstico administrativo*: el Trabajo Social también ha estado unido históricamente al estudio de los recursos sociales. Analiza las vertientes infraestructurales. A esta información y conocimiento de los recursos sociales, sobre todo los de carácter institucional e infraestructural, podemos denominar como diagnóstico administrativo. Este tipo de diagnóstico está más relacionado con el paradigma administrativo y/o funcional, que podríamos también denominar paradigma jurídico-formal o paradigma burocrático.
4. *El diagnóstico ideológico y el diagnóstico estratégico*: enmarcado dentro del paradigma crítico (supone denuncia estructural y compromiso político). Centra las vertientes políticas: «*El Diagnóstico estratégico, define la propuesta estratégica y el Diagnóstico ideológico realiza la propuesta o se toma la decisión*».
5. *El diagnóstico comunitario*: Marco Marchioni es el pionero y máximo exponente. El diagnóstico comunitario es científico y participativo, y supone tener en cuenta de una manera dinámica los siguientes elementos estructurales de una comunidad: el terri-

⁹⁶ BLANCO, M.^a L. y GARCÍA HERNÁNDEZ, M.^a D. (2004): Diagnóstico socio-afectivo y Trabajo Social. El acompañamiento y el cuidado de lo relacional. Ponencia Grupo Trabajo. X Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales: Un mundo, mil culturas. Globalicemos la Solidaridad. Las Palmas.

torio, la población, las necesidades, las demandas y los recursos. Supone poner los acentos en la prevención y en la promoción. Podemos decir que el diagnóstico comunitario se apoya en paradigmas como el científico, el crítico y el relacional o participativo.

6. *El diagnóstico sistémico*: con el desarrollo de las teorías y modelos sistémicos y el auge de la terapia familiar sistémica, el Trabajo Social incorpora sus aportaciones tanto al diagnóstico como al tratamiento.
7. *El diagnóstico ecológico y el análisis de las redes relacionales*: integra las miradas del «interno» y del «entorno». El trabajo en red es el elemento necesario.
8. *El diagnóstico socio-afectivo*: reconoce las interdependencias internas y externas y además de las vertientes intrapersonales, las vertientes infraestructurales, las vertientes sociales; las vertientes políticas y las vertientes relacionales, con uno mismo, con los otros y fuera y dentro de las organizaciones. El diagnóstico que llama socio-afectivo se enmarcaría en un paradigma relacional y por tanto construccionista.
9. *Diagnóstico integrador*: las autoras defienden hoy la tendencia hacia lo que denominan *diagnóstico integrador*, considerando que el momento histórico de globalización, de complejidad, de incertidumbres, así lo requiere.

Este planteamiento supone la incorporación de aspectos de los diferentes diagnósticos descritos y plantea poner el acento en cada uno de ellos en función de la realidad que se trabaje en cada momento. Coincidimos con ellas en esta *propuesta ecléctica*, apuntando que esta perspectiva integradora exige nuevas visiones, nueva formación y nuevas estrategias de intervención profesional y social.

Centrándonos en el *análisis del concepto* que habíamos iniciado, hacemos notar que palabras como interpretación diagnóstica, valoración técnico-científica, opinión profesional, juicio técnico, etc., se utilizan en ocasiones como sinónimos de diagnóstico y subrayamos la identificación del diagnóstico con la *definición-interpretación* que de la situación-problema realiza el trabajador y trabajadora social. En esta línea C. de Robertis⁹⁷ dice que la elaboración de un diagnóstico supone «pasar por las tres «C»: conocer, clarificar y comprender».

Con la pretensión de analizar y comprender mejor el término, ilustramos la exposición con algunas definiciones que aportan autores significativos en la reflexión en torno al Diagnóstico:

⁹⁷ DE ROBERTIS, C. (2003): Ob. cit., p. 148.

Un clásico en el análisis metodológico como E. Ander Egg⁹⁸ define el diagnóstico como «el procedimiento por el cual se establece la naturaleza y magnitud de las necesidades y problemas que afectan al aspecto, sector o situación de la realidad social que es motivo de estudio-investigación con objeto de programar y realizar una acción», el autor considera que es la conclusión del estudio «expresada en un juicio comparativo con una situación dada».

En esta línea una aportación interesante la encontramos en M.^a T. Quintero⁹⁹, quien precisa que el diagnóstico es «un proceso de elaboración y sistematización de la información, que requiere conocer y comprender los problemas y necesidades dentro de un contexto determinado, sus causas y evolución a lo largo del tiempo, así como los factores condicionantes y de riesgo y sus tendencias previsible, permitiendo una discriminación de los mismos según su importancia de cara al establecimiento de prioridades y estrategias de intervención, de manera que puedan determinarse de antemano su grado de visibilidad y factibilidad, considerando tanto los medios disponibles como las fuerzas y sectores involucradas en las mismas».

Destacamos también la definición de N. Alwin de Barros¹⁰⁰ que define el diagnóstico como «un proceso de medición e interpretación que ayuda a identificar situaciones, problemas y factores causales (...) que explican una realidad determinada para programar una acción transformadora», considerando que el objetivo principal es aportar los elementos que expliquen una realidad determinada para programar una acción. Por ello se plantea «una jerarquización de los problemas de acuerdo a criterios determinados, un estudio en profundidad de los problemas que el trabajador y trabajadora social va a abordar y un pronóstico del desarrollo que tendrá la situación si no se interviene».

Todo ello nos lleva a subrayar el *interés práctico del Diagnóstico*, que va más allá del conocimiento, supone una reflexión sobre los datos recogidos, una sistematización, análisis, interpretación e interrelación. De este modo, *los datos se transforman en información* para el trabajador y la trabajadora social y se constituyen en base de las acciones a desarrollar sobre las necesidades detectadas.

Por tanto, diremos que el diagnóstico nos ayuda a conocer e interpretar las situaciones-problema con que nos encontramos y nos permite orientar la acción, marcando estrategias de intervención. La ausencia diagnóstica incide en el resto del proceso, en la definición del

⁹⁸ ANDER EGG, E. (1988): Trabajo Social e interdisciplinariedad. Humanitas. Buenos Aires.

⁹⁹ QUINTERO, M.^a T. y GENISANS, N. (1980-3^a ed.): *El diagnóstico Social*. Humanitas. Buenos Aires, p. 41.

¹⁰⁰ AYLWIN DE BARROS, N. y OTROS (1982): Ob. cit., pp. 25-33.

proyecto de trabajo a plantear con la persona, en la propia intervención y evidentemente en la evaluación del proceso.

Las consideraciones expuestas hasta ahora, están presentes en la *herramienta de diagnóstico social e intervención*, pero resulta especialmente significativa para nosotros la aportación de M.^a T. Quintero¹⁰¹, en cuanto que plantea la *necesaria construcción de un modelo referencial* para la elaboración de diagnósticos. En palabras de la autora, diremos que el diagnóstico se define como «un juicio comparativo de una situación dada con otra situación dada. Se trata de definir la situación que deseamos conocer y transformar, teniendo algún punto comparativo de referencia, pauta o modelo, es decir si valoramos una situación como deficitaria es porque la comparamos con otra que es adecuada».

Siguiendo su aportación, diremos que *el juicio valorativo que constituye el diagnóstico se puede formular en base a tres procedimientos*:

1. Por *analogía*: el o la profesional compara la situación con otra similar, análoga, ya conocida para él o ella, por tanto este procedimiento se basa en el grado de experiencia profesional de el trabajador y la trabajadora social, quien en base a la reiteración, define *subjetivamente* factores significativamente válidos, elaborando el referente mediante un procedimiento inductivo. Por tanto, en este caso, el diagnóstico siempre dependerá de cada profesional.

Evidentemente no dudando de la *capacidad intuitiva* de cada profesional, deberíamos superar este planteamiento que parte del sentido común y que carece de base científica.

2. Por *comprensión*: en cuanto que se compara con una situación que suponemos. Constatamos la ausencia de un marco teórico referencial y la escasa rigurosidad científica de este planteamiento, a pesar de que este procedimiento reafirma los principios básicos del Trabajo Social, tal como individualización y empatía.

Este diagnóstico se convierte en una valoración e interpretación profesional en base a la comprensión de la necesidad y potencialidades del sujeto, por ello, la *subjetividad* del profesional es un claro determinante, al igual que su *capacidad empática*.

3. Por *modelos*: se trataría de compararlo con situaciones implícitas o explícitamente formuladas. Este procedimiento propone comparar situaciones-problema con situaciones previamente definidas, referentes de un *juicio objetivo*, lo que permite delimitar necesidades y carencias pero también potencialidades.

¹⁰¹ Ibidem, p. 41.

Considerando los diferentes procedimientos, es evidente que la *intuición profesional* y la *comprensión empática* del trabajador y trabajadora social son *elementos imprescindibles* para un diagnóstico, *pero no es suficiente*. Medir una situación en base a un *modelo de referencia*, *permite un análisis más objetivo* y un carácter más científico.

Precisamente consideramos que es ésta la *funcionalidad principal que aporta esta herramienta* de diagnóstico social e intervención, en cuanto a que la situación de la persona —reflejada en informaciones relativas a diferentes aspectos de las posibles dimensiones a analizar para realizar un diagnóstico—, es comparada con un modelo de referencia, que previamente han definido de un modo consensuado los trabajadores y trabajadoras sociales del grupo de trabajo de esta herramienta.

De este modo la herramienta se considera punto de referencia, pauta o modelo para los y las profesionales, ya que permite calificar las situaciones analizadas como adecuadas o deficitarias.

En este sentido la herramienta *ofrece* lo que considera M^a T. Quintero como «*una imagen estructurada del deber ser*», planteando para cada dimensión lo que entendemos como situación adecuada.

Por tanto, la herramienta *constituye un modelo de referencia, base de comparaciones de las situaciones* vividas por las personas atendidas por el trabajador y la trabajadora social.

Consideramos que es imprescindible un marco de referencia consensuado que ayude a superar la improvisación y subjetividad en el análisis, favoreciendo con ello la rigurosidad científica y objetividad en sus interpretaciones.

Es importante apuntar que la *construcción de esta herramienta-modelo* se ha realizado con rigurosidad metodológica y conjugando conocimiento y experiencia profesional, además de contemplar una serie de presupuestos y premisas que a continuación desarrollamos:

1) Partimos de planteamientos que consideran la *etiología multifactorial de los fenómenos sociales*.

La idea básica relativa a la complejidad e interdependencia de los fenómenos, exige un abordaje global, que evite posturas reduccionistas, sesgadas y simplistas de la realidad. Se exige una visión global e integral frente a posturas que defienden la fragmentación.

C. Alemán¹⁰² plantea la necesidad de superar el reduccionismo y recuperar la visión globalizadora de los problemas sociales, orientando su actuación en una labor integradora. Propone que «es a partir del diagnóstico del problema social y de un correcto análisis del mismo, cuando se puede conseguir una intervención adecuada», lo cual requiere la intervención simultánea e integrada de distintas elaboraciones teóricas y metodológicas, un conocimiento y un abordaje integral, complementario y coordinado.

El planteamiento del diagnóstico exige el análisis de las diferentes variables intervinientes y así considerar la relevancia de los factores implicados en la situación-problema, pretendiendo la integración y análisis conjunto.

El diagnóstico es algo más que un listado de problemas ante el cual se establecen prioridades, exige el análisis de los problemas, la valoración de las carencias y la consideración de las potencialidades, superando la pura descripción e interpretando conjuntamente con la persona su situación. Todo ello permite superar la inmediatez y la improvisación.

De algún modo consideramos el diagnóstico como «concepto totalizante», desde una perspectiva integradora.

- 2) Se trata de un proceso sistemático de *operacionalización* de esa realidad social compleja, que descomponemos en *dimensiones* e indicadores, los cuales permiten el conocimiento de la situación-problema.

La sistematización de la información mediante un *sistema de indicadores*, se conforma en base a una interpretación diagnóstica objetiva y significativa, que pretende describir, perfilar y definir la realidad social.

El *procedimiento* seguido para la construcción del sistema de indicadores propuestos sigue criterios técnicos y metodológicos¹⁰³, los cuales citamos a continuación:

- Definición del objeto de estudio e intervención: las diferentes situaciones-problemas que una persona puede experimentar en relación al medio social.
- Determinación de las dimensiones que definen el objeto.

¹⁰² ALEMÁN, M^a C. y PÉREZ, M. (1996): «Los servicios sociales y su relación con otras disciplinas». En ALEMÁN, M^a C. y GARCÉS, J. (Dir): *Administración social: servicios de bienestar social*. Siglo XXI. Madrid, p. 30.

¹⁰³ CASAS, F. (1989): *Técnicas de la Investigación Social: los indicadores sociales y psicosociales*. PPU. Barcelona.

- Búsqueda consensuada de indicadores significativos, partiendo de aportaciones teórico-prácticas, pero especialmente de las aportaciones basadas en la experiencia profesional.
- Someter a prueba la capacidad descriptiva de los indicadores seleccionados.

Subrayar que la construcción de esta herramienta ha seguido este procedimiento, aportando consenso, tanto en la selección y definición de las dimensiones, como en su operacionalización. No obstante es imprescindible su *revisión* y considerar posibles modificaciones en base a su puesta a prueba y contraste con la realidad social, la práctica profesional y enriquecimiento teórico sobre el tema.

3) *Posibilita la comparación* de las situaciones sobre las que intervenimos:

- a) En el *tiempo*, la variación del caso, permite la comparación de las diferentes situaciones de una persona en el tiempo.
- b) Con *otros casos*, posibilita la comparación de situaciones de diferentes personas.

El aplicativo ofrece la posibilidad de *medir y comparar situaciones de diferentes personas*, en cuanto que el *modelo referente* es el mismo para todos, ya que se han definido criterios de valoración comunes para todos.

4) *La herramienta de diagnóstico* que presentamos, contempla las siguientes *características*:

- a) El diagnóstico se *define* como procedimiento de sistematización de datos e información, que pretende definir la naturaleza y magnitud de la situación-problema y permite establecer criterios de jerarquización de intervenciones. Posibilita la explicación de los hechos y datos recogidos, base del planteamiento de acciones, de acuerdo a objetivos profesionalmente definidos y claramente relacionados con la capacidad de cambio del sujeto, pero también con aquellos factores que condicionan u obstaculizan la aproximación al modelo de referencia.
- b) Desde los primeros contactos con la persona, se empiezan a perfilar posibles *hipótesis diagnósticas* que se irán confirmando o rechazando a medida que vamos avanzando un trabajo conjunto con la persona y tengamos un mayor conocimiento de los hechos.

En este sentido, se trata de *un instrumento abierto* a la incorporación de datos, en cuanto que la *información sobre la situación-problema* se obtiene *gradualmente*, pudiendo observar lagunas que es necesario completar progresivamente, siempre a criterio del o la profesional.

Es evidente que la interacción entre el trabajador o trabajadora social y la persona permite, de un modo progresivo, obtener mayor información. Será el o la profesio-

nal quien decida obtener la información que nos permita conocer y comprender la situación, la información que considera relevante y significativa para el momento de la intervención en que se encuentre.

- c) Se ofrece una *definición dinámica del diagnóstico*, en cuanto que ningún diagnóstico es definitivo, ya que se trata de un proceso. La herramienta permite la realización de un análisis sincrónico de la situación-problema que abordamos, a modo de fotografía, pero simultáneamente ofrece la posibilidad de contemplar los cambios en la situación de la persona, lo cual exige reformular el diagnóstico. La herramienta, por tanto, ofrece la posibilidad de obtener más de un diagnóstico de esa persona, siempre a criterio del o de la profesional.
- d) En este planteamiento, donde la herramienta se plantea como instrumento de intervención, debemos tener en cuenta que junto a la definición y valoración de la situación actual de la persona, es imprescindible conocer los *antecedentes de la situación personal y familiar*, por lo que se incluye la historia socio-familiar, que recoge la historia y dinámica familiar, completando la información sobre el individuo y/o familia sobre la que intervenimos.
- e) El diagnóstico de la situación debe contemplar junto a la definición-valoración de problemas o *puntos débiles*, las *potencialidades del sujeto*, las fortalezas. Ambos deben ser tenidas en cuenta en la intervención.

En este proceso metodológico, el diagnóstico cobra un especial interés destacando la importancia de trabajar no sólo sobre *factores de riesgo*, sino desde la consideración de *factores compensadores, contenedores o protectores* que actúen en la emergencia del problema. La consideración de estos elementos nos permite trabajar en prevención positiva, concepto utilizado por F. Casas¹⁰⁴, que supone trabajar actitudes y motivaciones de los sujetos.

Recogemos las aportaciones de Damián Salcedo¹⁰⁵ cuando dice que todas las formas de ayuda a las personas tienen un denominador común: «Mejorar su capacidad de elegir». Así es posible distinguir dos aspectos del bienestar, por una parte el éxito en la consecución de los objetivos, y por otra, la capacidad de elección de esos objetivos. El autor entiende que el bienestar no depende únicamente de obtener lo que se quiere, sino que también es importante el modo de conseguirlo, considerando

¹⁰⁴ CASAS, F. (1994): *Prevención y calidad de vida en los niños*. Forum nº 0, pp. 171-177.

¹⁰⁵ SALCEDO D. (1993): «El papel de la autonomía personal en el Trabajo Social». *Revista de Trabajo Social*, nº 130. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y AA.SS. de Catalunya. Barcelona, p. 45.

que el objetivo último es conseguir una persona autónoma, cuyo perfil sería el de una persona que tiene la capacidad y la oportunidad de elegir y de conseguir lo que ha elegido.

- f) En la definición es indispensable la *participación de la persona*, su propia valoración de la situación. La coincidencia con la valoración del profesional, nos permite su consideración en el proceso de negociación con la persona.
- g) La Herramienta incorpora la definición de un *pronóstico*, ofreciendo pautas al profesional para su consideración. Estos elementos permitirán al profesional valorar que ocurrirá con la situación de esa persona en caso de no intervenir.

El pronóstico, entendido como predicción de acontecimientos, abre vías de intervención al profesional.

- h) La sistematización de la situación problema, se define como base de propuestas y estrategias de intervención planificadas, en último término de la elaboración de un *proyecto de trabajo (PTC)*, siendo el propio trabajador o la trabajadora social quien decide, junto con la persona atendida, la prioridad de intervención sobre las dimensiones afectadas, los objetivos a definir, las acciones a desarrollar y los recursos a utilizar.

Hablar de Diagnóstico en Trabajo Social, supone un análisis de la situación, base de una intervención planificada, orientada al cambio y que pretende la resolución de problemas, la satisfacción de necesidades y el desarrollo de potencialidades. Consideramos que el diagnóstico es la base fundamental para la selección y definición de estrategias de actuación y de la programación de acciones.

- 5) *La herramienta de diagnóstico social e intervención*, considera la intervención desde una perspectiva micro y macro, en cuanto que:

- La herramienta está concebida como instrumento de intervención individual-familiar, permite trabajar sobre potencialidades y oportunidades, donde los recursos personales, las redes informales y los recursos sociales son elementos a combinar en la intervención.
- La herramienta permite, mediante el análisis estadístico, obtener una perspectiva colectiva de los problemas que abordan los y las profesionales, ofreciendo una visión de la problemática social atendida en los servicios sociales, lo cual debe convertirse en base de toda política social que pretenda responder y adecuarse a los problemas y demandas reales de la población a la que se dirige.

La herramienta, mediante la selección de indicadores, permite identificar necesidades y oportunidades, y posibilita el paso de una visión micro a otra visión

macro, en cuanto que pretende «una valoración diagnóstica que refleje las demandas y las necesidades y permita elaborar un mapa de necesidades sociales que las englobe»¹⁰⁶.

Además, a partir de una recogida de información sistemática y precisa, analizando las diversas variables intervinientes en dicha realidad, se podrán plantear y desarrollar desde el ámbito profesional programas preventivos. Esto es, trabajar en el ámbito de la prevención primaria, y prevención positiva, a través de las redes formales e informales de la persona y la familia. Estamos convencidos de que la utilización de esta herramienta de diagnóstico social e intervención, va a constituirse en un elemento muy útil para realizar este trabajo.

Se trata de apostar por intervenciones preventivas basadas en un modelo educativo, que además de buscar la libertad, la promoción y la autonomía de las personas, tengan un claro reflejo en el bienestar de la comunidad.

- 6) La base para la realización de un buen diagnóstico esta relacionada con el *conocimiento* y la formación obtenida desde un punto de vista académico y profesional, evidentemente serán necesarias nuevas visiones, nuevas formaciones y nuevas estrategias de intervención. Aun siendo la base teórica imprescindible, no podemos menospreciar que la *experiencia personal y profesional* es esencial en el proceso.

Dicho de otro modo, la *competencia técnica y social del profesional*, son elementos esenciales para un correcto desarrollo del proceso de diagnóstico e intervención profesional.

Para finalizar, concluimos diciendo que consideramos que el trabajador y trabajadora social encuentran *dificultades prácticas para la elaboración de diagnósticos*, en cuanto a la carga de subjetividad en la valoración de la situación-problema que aborda, ya que la interpretación diagnóstica depende de la capacidad empática del profesional y está sujeta a la intuición profesional y a cargo de su experiencia.

Por todo ello y ante la actual *preocupación*, sentida y expresada desde el ámbito profesional, relativa a la naturaleza y fundamentos del Diagnóstico Social, tras comprobar las escasas elaboraciones al respecto y constatar un *vacío* importante relativo a la definición y análisis teórico-práctico del diagnóstico en Trabajo Social, planteamos la *herramienta de diagnóstico social e intervención como una propuesta*, como un *modelo de referencia consensuado en Trabajo Social*, el cual exponemos en la segunda parte de esta publicación.

¹⁰⁶ RAMOS FEIJOO, C. (2003): «Las necesidades sociales. Conceptos. Perspectivas en el análisis de las necesidades. Problemas sociales y necesidades». En FERNÁNDEZ GARCÍA, T. y ALEMÁN, C: *Introducción al Trabajo Social*. Alianza Editorial, Madrid.

La utilización generalizada de esta herramienta de diagnóstico social e intervención por los trabajadores y trabajadoras de los Servicios Sociales de base, conllevará la generación de un sistema de información integral sobre los usuarios de los Servicios Sociales de Base, sus necesidades, y sus demandas. También podrá extraerse la carga de trabajo de los Servicios Sociales de Base y los recursos humanos técnicos y económicos necesarios y todo ello puede redundar en un adecuado servicio a las ciudadanas y ciudadanos de este país.

La construcción de esta herramienta de diagnóstico social es un proceso abierto, una realidad abierta e inacabada. Invitamos a los y las profesionales del Trabajo Social a aportar su experiencia y plantear *propuestas de mejora*, que permitan una mayor y mejor adecuación de esta herramienta a la realidad social y a la práctica profesional.

6

Conclusiones para una reflexión

Nos hemos atrevido a definir el Trabajo Social como *profesión y disciplina científica*, y también como arte, y hemos referido la importancia de las aportaciones de otras ciencias, sin obviar la necesaria sistematización de la práctica profesional, situando la investigación como asignatura pendiente del Trabajo Social.

Además hemos considerado el diagnóstico como una de *las debilidades de la disciplina* y precisamente este ha sido el punto de partida del proceso de la *herramienta de diagnóstico social e intervención*.

Definimos la herramienta como una *propuesta metodológica de intervención, que entendemos:*

1. Favorece la *mejora del triángulo del conocimiento*, formado por la investigación, la innovación y la práctica profesional y *apoyado por las tecnologías de la informática*, lo que *contribuye* a afianzar y consolidar el Trabajo Social y en último término, al desarrollo científico de la disciplina.
 - a. La propuesta parte de un proceso de *interacción teoría-práctica*, muy demandada y altamente valorada por el colectivo profesional, donde profesionales y docentes comparten una experiencia de sistematización.
 - b. Este es el trabajo de construcción e integración teoría-práctica al que aspiramos los docentes de Trabajo Social y que hemos pretendido transmitir de forma pormenorizada con el desarrollo del aplicativo.
 - c. *La herramienta de diagnóstico social e intervención* que presentamos está soportada por cuatro pilares básicos: práctica profesional, investigación, conocimiento y tecnología informática.
 - *Elaborada en base a conocimientos elaborados por y para el Trabajo Social*. Parte de la reflexión sobre la práctica profesional, en base a un proceso de sistematización que pretende el perfeccionamiento de los procesos metodológicos.
 - *Elaborada desde el conocimiento que aporta la práctica de profesionales experimentados*, parte del *saber-hacer profesional*. Elaborado desde la diversidad

institucional y geográfica, considerando los viejos problemas, hoy con nuevas connotaciones, y las *nuevas realidades sociales* con las que el trabajador y la trabajadora social se enfrentan.

- Desde la *orientación teórica*, desemboca en un *modelo de diagnóstico consensuado*. Entendemos que la *teoría orienta la práctica*, y que la intervención debe estar sustentada en *modelos teóricos referenciales*; y como afirmábamos al principio de esta fundamentación, si consideramos la diversidad y complejidad de los problemas que aborda el Trabajo Social, planteamos la necesaria utilización combinada de teorías explicativas y modelos de intervención que fundamenten la práctica profesional y garanticen su efectividad.

d. El avance disciplinar requiere y hace inevitable una *actitud abierta*:

- Una apertura ante nuevos conocimientos y técnicas y ante innovaciones prácticas, todo lo cual exige una formación permanente.
- Hoy más que nunca es preciso un esfuerzo en la investigación, en la creatividad y en la aplicación de conocimientos, conceptos, métodos y técnicas recogidos de otras ciencias.
- Las *nuevas situaciones* requieren instrumentos de análisis para su comprensión y herramientas para abordarlos.
- Es necesaria una *reflexión* constante ante problemas sociales emergentes, ante los retos profesionales, que requieren un posicionamiento del colectivo profesional.

2. Ofrece una concepción del Trabajo Social en la que la intervención va más allá del asistencialismo, y la persona es el referente de la intervención. Al respecto nos identificamos con J. Bravo¹⁰⁷ y entendemos que «el profesional dirija sus esfuerzos a que el usuario/a tome conciencia de su situación ayudándole a discriminar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de su situación con el objetivo de desmontar resistencias y temores para que la persona asuma un rol activo en su proceso de cambio, ser actor social, es decir, hacerse cargo de sus propias dificultades».

Por ello subrayamos algunas ideas:

- a. Enfatizamos la capacitación de la persona, su promoción, potenciando la autonomía y la participación social, utilizando jerga inglesa hablaremos del *empowerment*.

¹⁰⁷ BRAVO, J. (2004): *Trabajo Social Terapéutico*. Comunicación presentada al X Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales: Un mundo, mil culturas. Globalicemos la Solidaridad. Las Palmas.

- b. El objetivo principal es que la persona recupere su funcionalidad social, a través de una relación de ayuda que pretende conseguir objetivos consensuados en un proceso negociado: objetivos curativos, preventivos y de promoción. Supone oportunidades de desarrollo personal y social, acompañar a las personas hacia la adquisición de nuevas competencias y una mayor autonomía.
 - c. Ante dificultades tales como la pasividad, la dependencia, la hostilidad, el recelo, etc., el Trabajo Social asumirá una actitud de comprensión, de escucha, de adaptación a las necesidades y realidades específicas de cada persona y de cada familia. Exige un talante negociador y mediador, empatía, asertividad, creatividad, flexibilidad, capacidad de análisis y capacidad de respetar al otro, cualidades claves en el ejercicio del acompañamiento.
 - d. El trabajador o trabajadora social es el responsable de los procesos de acompañamiento, debiendo negociar con cada persona o unidad de convivencia el programa de intervención, pudiendo coordinar con otros profesionales.
3. *Esperamos que la herramienta informática para el diagnóstico social e intervención, se convierta en un apoyo técnico para la mejora de la intervención de los trabajadores y trabajadoras sociales, que facilite y simplifique el proceso y permita unificar criterios, sin olvidar la singularidad, los itinerarios personalizados y la participación activa, siendo sus objetivos prioritarios:*
- a. Mejorar las formas de trabajo de los trabajadores y trabajadoras sociales, simplificando el proceso y posibilitando una evaluación de su intervención.
 - b. *Dotar de los medios técnicos a los trabajadores y trabajadoras sociales para la realización de su trabajo* y en especial, para facilitar la gestión de los Convenios de Inserción.
 - c. Posibilitar una atención integral y de calidad, eficaz y eficiente.
4. Deseamos que esta herramienta incida en *las buenas prácticas del Trabajo Social* y mejore una *acción integradora y coordinada de las administraciones*, posibilitando la construcción de «mapas de necesidad», elemento clave para la elaboración de políticas sociales.
5. Para finalizar diremos que, desde diferentes ámbitos, se plantea una crisis de identidad del Trabajo Social, lo cual a nuestro juicio no es correcto, puesto que consideramos que *lo que caracteriza el momento actual es una profunda reflexión en torno a la disciplina y profesión*, lo que permite el análisis y la autocrítica, posibilita el desarrollo del Trabajo Social y refuerza su identidad científica incidiendo en el incremento de publicaciones e investigaciones y, en un creciente status universitario.

Estamos de acuerdo con R. Paniagua¹⁰⁸, en cuanto que es necesaria «una reflexión sobre, de, desde y para la profesión (...) sobre cuestiones que afecten a la esencia misma de la profesión», debemos ser conscientes de los retos con que nos enfrentamos. Es necesario estudiar, analizar, reflexionar, compartir ideas y experiencias, para afrontar los nuevos retos.

Consideramos que es fundamental plantear *interrogantes* a nuestra práctica profesional, valorar aquellas cuestiones que consideramos afianzan y consolidan el Trabajo Social como disciplina y profesión, reflexionar sobre ella, sus posibilidades y limitaciones. Retomamos los interrogantes que plantea F. Salinas¹⁰⁹, quien formula una serie de preguntas en torno al Trabajo Social: ¿qué somos?, ¿qué queremos ser?, ¿qué nos dejan ser?, ¿qué nos impide ser como deberíamos?, y añadiríamos ¿qué debemos hacer para lograr lo que deseamos ser?

Una *visión crítica de la profesión* nos lleva a afirmar que el Trabajo Social se ha cargado de ciertas connotaciones negativas, que perfilan un trabajo diario caracterizado por un activismo que no deja espacio a la reflexión y la elaboración, relegando a un segundo plano cuestiones fundamentales tales como la investigación, prevención, planificación y evaluación.

Podemos hablar incluso de cierta burocratización en la práctica profesional, lo cual nos aleja del objeto-sujeto de intervención y provoca una *progresiva e incorrecta identificación entre Trabajo Social y Servicios Sociales*, los cuales deben considerarse como espacio profesional-interdisciplinar por excelencia y como instrumentos fundamentales para la intervención profesional.

Debemos poner de relieve que la *complejidad, amplitud y dinamismo de la realidad social*, debe propiciar el surgimiento de nuevas respuestas sociales y planteamientos profesionales, trabajar por el avance de los sistemas públicos de protección social y cuestionar la creciente burocratización en las respuestas.

Se nos identifica con profesionales concededores de recursos y administradores de prestaciones, pero debemos recuperar el papel educativo y mediador del Trabajo Social, propiciando simultáneamente el desarrollo de la Política Social y el cambio social, todo ello contribuirá al desarrollo técnico, profesional y científico del Trabajo Social.

¹⁰⁸ PANIAGUA, R. (1996): «Identidad profesional». En BERMEJO, F. J.: *Ética y Trabajo Social*. Universidad Pontificia de Comillas. Madrid, pp. 160-161.

¹⁰⁹ SALINAS, F. (1990): *Presentación* de la Revista de Documentación Social nº 79. Revista de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada. Cáritas Española. Madrid, p. 7.

Son necesarios cambios en las posturas profesionales; frente al no cuestionamiento y definición aséptica de la profesión, se plantean *posturas más reflexivas y críticas, con un énfasis en lo científico y una preocupación epistemológica*.

Ante los nuevos retos, interrogantes y tendencias dentro del Trabajo Social, J. Fombuena¹¹⁰ nos dice que debemos ser:

- Firmes: en nuestra formación científica y en nuestras diferencias que condicionan nuestra supervivencia en el mundo de las profesiones de ayuda.
- Flexibles: para poder recibir y dar nuevos conocimientos y también para permitirnos espacio de duda y de indefinición.
- Perplejos: frente a nuestras actuaciones y a las de nuestro alrededor, manteniendo una actitud vital y de curiosidad por el mundo y sus disfunciones.

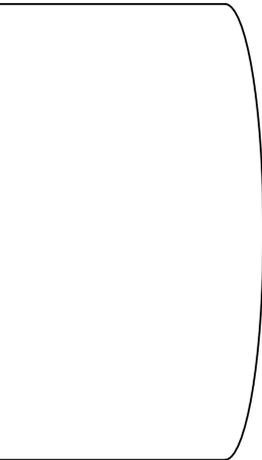
La autora añade que con la utilización por parte de las y los trabajadores sociales de las nuevas técnicas, «el Trabajo Social pudiera ganar en tres vertientes: en la mejora de la intervención, en un mejor ajuste de la teoría con las necesidades de la práctica y en una mejor y mayor presencia de los trabajadores y trabajadoras sociales en el mundo de las profesiones de ayuda».

Por último diremos, identificándonos con J. García Roca¹¹¹, que «la grandeza del Trabajo Social le viene de su capacidad para indagar, sondear y descubrir nuevas preguntas. La acción social no siempre se ejerce desde la certeza sino también desde la incertidumbre y la perplejidad. (...) En el caso del trabajador o trabajadora social tenía razón aquel grafiti escrito en un muro de Quito: «Cuando ya tenía todas las respuestas, me cambiaron las preguntas».

Debemos superar *el activismo profesional, que no deja espacio a la reflexión*, pero siendo conscientes de la realidad que afrontamos. Por tanto, es necesario hacer un esfuerzo por *conjuguar lo que es y lo que debe ser*, no cayendo en idealismos-utopismos, pero tampoco en el conformismo, debiendo añadir que solo desde la consideración de las limitaciones y dificultades profesionales podremos seguir construyendo el Trabajo Social, como profesión y disciplina científica.

¹¹⁰ J. FOMBUENA, (1992): «La intervención en Trabajo Social desde la base: una mirada y una posición». *Revista de Servicios Sociales y Política Social* nº 27. Consejo General de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Madrid, pp. 25-32.

¹¹¹ ROCA GARCÍA, J. (1996): «Preguntas y perfiles del Trabajo Social». En BERMEJO, F. J.: *Ética y Trabajo Social*. Universidad Pontificia de Comillas. Madrid, p. 79.



II.
Herramienta informática
para el Trabajo Social

1

Bases y proceso de desarrollo

El *Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social* del Gobierno Vasco ha puesto en marcha una aplicación informática para la elaboración y seguimiento de diagnósticos sociales, procesos de intervención y convenios de inserción.

En la presentación pública de la herramienta el Consejero del Departamento, Joseba Azkarraga Rodero, y el Viceconsejero de Inserción Social y Familia, Manuel Vigo García, subrayaban una idea *«esta herramienta va a ayudar a las instituciones públicas vascas a optimizar sus políticas activas de inserción»*.

Esta herramienta informática, compleja pero de fácil manejo, pretende apoyar el desarrollo de un trabajo social de calidad, que potencie la participación activa de las personas, vinculando la prestación de las ayudas económicas con la definición de itinerarios personalizados de inserción.

Haciendo una breve historia del proceso, diremos que esta propuesta surge de la preocupación generada entre los y las profesionales por la elaboración de los Convenios de Inserción.

La Viceconsejería y la Dirección de Inserción Social, respondiendo al compromiso adquirido con quienes gestionan desde los Servicios Sociales los programas de Renta de Garantía de Ingresos y Ayudas de Emergencia Social, pusieron en marcha y desarrollaron durante el curso 2002-03 un plan de formación dirigido, fundamentalmente, a trabajadores y trabajadoras sociales de los Servicios Sociales de Base de la Comunidad Autónoma; participaron en este programa 250 profesionales.

En este plan de formación el principal objetivo era ofrecer un soporte teórico y técnico, que facilitase el proceso de intervención social en el ámbito de la exclusión y de la inserción social. Se desarrollaron, durante seis sesiones de trabajo teórico-práctico, los siguientes bloques temáticos: Políticas y programas de inclusión social; del contexto europeo a lo local; metodología de diagnóstico en los procesos de incorporación social; metodología del acompañamiento en los procesos de incorporación social; programas y recursos para la incorporación social; tipos de evaluación aplicables a los procesos de incorporación

social; programas y recursos para la incorporación social; competencia social y trabajo social: la negociación como proceso para la búsqueda de acuerdos.

Finalizado este proceso formativo, que fue evaluado positivamente por los y las profesionales, se plantea la necesidad de *profundizar en el diagnóstico social*, necesidad sentida y expresada por los trabajadores y trabajadoras sociales y, más en concreto, por los y las profesionales que intervinieron y evaluaron el proceso de formación.

Esta demanda es recogida por la Dirección de Inserción Social, por lo que Montserrat Rejado, Directora de Inserción Social en aquel momento, y Kontxi Gabantxo, Asesora del Departamento, ponen en marcha y dirigen el proceso de elaboración de la Herramienta de Diagnóstico social. El actual Director de Inserción Social, Mikel Santiago, está potenciando el uso de esta herramienta, concediendo especial importancia a la coordinación interinstitucional.

De este modo, se pone en marcha el proceso de elaboración de una *Herramienta de diagnóstico social* que facilite y apoye el trabajo de las y los profesionales del trabajo social.

Entendemos, por conocimiento expreso del tema, que en el ámbito del desarrollo teórico-práctico del trabajo social, el diagnóstico es una de *las debilidades de la disciplina*. Por ello, al plantearnos este trabajo nos pareció que era una ocasión única para favorecer la relación teoría-práctica, demandada y altamente valorada por el colectivo profesional, teniendo muy claro que si no éramos capaces de conjugar ambos aspectos la herramienta no estaría completa.

Por ello, y considerando que sólo *desde el conocimiento que aporta la práctica* es posible abordar esta tarea, se invita a colaborar en este proceso a profesionales que habían participado en el programa de formación anteriormente mencionado, incorporando como asesora técnica y coordinadora del proyecto, a Charo Ovejas, trabajadora social, socióloga y profesora de la Escuela Universitaria de trabajo social de la UPV/EHU.

La herramienta se ha ido construyendo a través de un proceso de trabajo continuado llevado a cabo con un grupo de profesionales de las tres Diputaciones Forales, los Ayuntamientos de las tres capitales, y de municipios medianos y pequeños.

Las personas que han formado el grupo de trabajo, en representación de las diferentes instituciones, han sido las siguientes: Miren Amilibia (T.S. Ayuntamiento de Zumarraga), Virginia Arriola (T.S. Ayuntamiento de Arrasate), Mari Karmen Bastegieta (T.S. Ayuntamiento de Bermeo), Ikerne Ereñozaga (T.S. Mancomunidad de Uribe Kosta), Miren García Cangas (T.S. Diputación Foral Bizkaia), Rosa González Alonso (T.S. Ayuntamiento de

Vitoria), Gorka Urtaran (Sociólogo. Ayuntamiento de Vitoria), María Jesús Mancisidor (T.S. D. F. Guipúzcoa. Dirección Empleo Ins. Social), Mertxe Seco (T.S. Ayuntamiento de Donosita), Mónica Medina (T.S. Ayuntamiento de Bilbao), Edurne Vicente (T.S. Ayuntamiento de Bilbao), Cristina Puerta (Socióloga. Ayuntamiento de Beasain), Izaskun Sanz (T.S. Mancomunidad de Busturialdea) y Cristina Martín Fdz. de Landa (T.S. Diputación de Álava).

Gracias a todas y todos por vuestra participación, movida exclusivamente por el interés profesional.

Los objetivos fundamentales de este grupo de discusión fueron fundamentalmente dos:

1. Desentrañar el carácter multidimensional de la problemática social de las unidades de convivencia, para determinar sus componentes y seleccionar las variables e indicadores necesarios para *descubrir y valorar las carencias y situaciones de necesidad* que les afectan.
2. Trasladar a la herramienta *el proceso metodológico* de intervención en trabajo social, siendo el diagnóstico social el eje del proceso y base del plan de trabajo compartido (PTC), debiendo definir objetivos, perfilar acciones y describir los recursos para alcanzar los objetivos propuestos, todo ello entendido como proceso negociado. El seguimiento y evaluación del PTC y en su caso del Convenio firmado, era imprescindible para completar el proceso.

Este trabajo de análisis y disección ha sido el paso previo e imprescindible para la construcción de esta *herramienta informática de diagnóstico social e intervención profesional*. La *metodología de trabajo* ha sido *participativa*, debatiendo y valorando todas las cuestiones planteadas y aportaciones realizadas, buscando siempre el máximo nivel de *consenso*.

Se inició el planteamiento estudiando la documentación aportada en las sesiones formativas, relativas al Diagnóstico Social y al Plan de Trabajo Compartido, presentadas, respectivamente, por Emma Sobremonte, de la Universidad de Deusto y Elena Azpeitia, de Sartu.

En esta *primera fase*, fueron especialmente relevantes las contribuciones de los y las profesionales integrantes del grupo, que aportaron diversos *modelos, experiencias e iniciativas institucionales*, pues eran varias las instituciones que habían comenzado a trabajar en esta línea: los Ayuntamientos de Vitoria-Gasteiz y de Zumarraga y las Diputaciones Forales de Álava, Bizkaia y Gipuzkoa.

Merece una especial mención, las aportaciones del *Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz*, cediendo el trabajo realizado por esta institución, registrado en su programa informático *GESISS*, un aplicativo informático que presentaba una avanzada elaboración del diagnóstico social y planificación, que en todo momento han puesto a nuestra disposición.

En este punto de partida no se pierde de vista la información contenida en la *Ficha Social de Gobierno Vasco*.

Se revisan asimismo, diferentes *elaboraciones teórico-prácticas* relativas al Diagnóstico Social y a los Indicadores Sociales, concediendo especial atención al trabajo de M. Martín, A.Vegas, y F. Miranda, en su libro *Manual de Indicadores para el Diagnóstico Social*, publicado en 1996 por los Colegios de Diplomados en trabajo social y Asistentes Sociales de la Comunidad Autónoma Vasca.

Paralelamente, se realiza una búsqueda bibliográfica relacionada con el tema que nos ocupa, destacando las contribuciones de M. Laparra, M. Gaviria y M. Aguilar.

Con todas estas aportaciones se elabora un *Documento-Borrador*, que sirve de base para el debate y reflexión grupal, y se enumeran aquellos aspectos que los y las profesionales deben cuestionar y debatir y sobre los que deben decidir.

El trabajo desemboca en un ***modelo de diagnóstico social consensuado***, desde la *diversidad institucional y geográfica*, contemplando los viejos problemas, hoy con nuevas connotaciones, y las *nuevas realidades sociales* con las que el trabajador y la trabajadora social se enfrentan.

A lo largo del proceso se llegan a acuerdos consensuados, con relación a diferentes aspectos:

1. Se trata de una herramienta de diagnóstico social dirigida a todos los miembros del hogar (H), considerando a la persona que acude al servicio como Persona de Referencia (PR), de este modo obtendremos diagnósticos individualizados y del hogar.
2. Los y las profesionales han debatido y consensuado las diferentes dimensiones a incluir en el diagnóstico Social, tomando decisiones acerca de los indicadores. Este trabajo de definición operacional de las distintas situaciones de necesidad o carencia, entrañaba una gran dificultad y ha requerido un esfuerzo extraordinario del grupo de trabajo.
3. Las dimensiones que debe incluir el diagnóstico social son las siguientes: Situación Económica; Situación Vivienda; Ocupación/trabajo; Formación Académica/Capacitación Profesional; Escolarización; Relación Convivencial Personal y Familiar; Organización de la Vida Cotidiana; Información Recursos; Salud-Discapacidad-Dependencia;

Competencias-Habilidades Sociales; Ajuste Psicoafectivo; Aceptación Social; Participación y Relaciones Sociales.

Este modelo de diagnóstico que presentamos trata de responder al carácter multidimensional de la realidad social, con la que los y las profesionales se enfrentan a diario. Se hizo una selección de unas 60 variables o indicadores de posibles carencias o necesidades no cubiertas, agrupadas en 13 dimensiones, que podrían resumirse en 5 ejes o factores: situación económica-laboral, situación convivencial, dimensión personal, situación socio-sanitaria y dimensión social.

4. Se estudiaron los niveles críticos de cada uno de los indicadores o variables para definir la situación personal de cada uno de los miembros del hogar, tomando decisiones sobre aquello que se entiende o se valora como situación adecuada, deficitaria o muy deficitaria, para cada uno de los indicadores seleccionados de las diferentes dimensiones del diagnóstico social.
5. El y la profesional será el que decide si debe obtener información de todas las dimensiones, variables e indicadores, de modo que pueden registrarse dimensiones en las que se indique una información determinada y en otras se registrará «Información pendiente», en caso de estar pendiente la recogida de información, o «No procede», si la información a recoger relativa a una dimensión o indicador no tienen sentido para esa persona (por ejemplo escolarización en personas mayores de edad).
6. El diagnóstico es base de un proyecto de trabajo compartido, donde la capacitación y participación de las personas son elementos esenciales.

Una vez definidas y revisadas todas las dimensiones, variables e indicadores, se procedió a un *proceso de validación del modelo de diagnóstico*. Para ello las personas participantes del grupo se encargaron de que compañeros y compañeras de trabajo experimentaran con los indicadores o variables propuestos para las diferentes dimensiones, así como la aplicabilidad de las definiciones operacionales propuestas. Se rellenaron 72 cuestionarios correspondientes a otras tantas unidades de convivencia. Tras su aplicación se reunió de nuevo el grupo, al objeto de revisar las dificultades de la herramienta y realizar las modificaciones oportunas.

La herramienta, inicialmente fue *probada* por las *personas del grupo de trabajo* con casos reales para comprobar su funcionamiento y corregir posibles deficiencias; posteriormente, tras la realización de demostraciones dirigidas a todos los profesionales de los Servicios Sociales de Base del País Vasco, se encuentra operativa en *gizarte.net*.

Por todo ello, entendemos que se trata de una herramienta *avalada desde el conocimiento que aporta la práctica de profesionales* experimentados y orientada desde el aporte de la teoría.

Este proceso de trabajo se ha plasmado en una *aplicación informática* desarrollada, a petición del Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social, por *EJIE*, la Sociedad Informática del *Gobierno Vasco*, que ha desarrollado este proyecto y ha sabido captar a la perfección las necesidades y propuestas del grupo de trabajo. Para ellos nuestro agradecimiento.

Mediante el *tratamiento informático de los datos* que el trabajador o la trabajadora social incorpora en la ficha-diagnóstico, se permite la valoración de las diferentes dimensiones de la situación-problema de las personas que acuden a los Servicios Sociales, de forma resumida y global y al mismo tiempo centrada, identificando las diferentes *áreas de necesidad y su grado de afectación*.

Todo ello queda sistematizado de modo sencillo y gráfico, a modo de «fotografía» de la situación de las personas que componen la unidad de convivencia o de cada una de ellas, en la *Pantalla de Diagnóstico*.

De este modo podremos realizar el *Diagnóstico Social*, tanto de la unidad de convivencia como de diferentes miembros, perfilando aquellos aspectos en los que es necesario centrar la intervención y dando la pauta para un proceso planificado de intervención, lo que constituye la base para el diseño de un *Proyecto de Intervención*, ya que para el trabajador y trabajadora social, la realización del diagnóstico social es una obligación profesional que tiene como finalidad realizar una mejor intervención profesional.

En este proceso de *sistematización de intervención planificada* se diseñaron objetivos y acciones, así como los recursos aplicados para conseguir los objetivos propuestos. Asimismo, el trabajador o trabajadora social tendrá la posibilidad de registrar también los recursos idóneos.

En aquellos casos que el trabajador y trabajadora social estime conveniente, se procederá a la firma de un *convenio de inclusión*. Deberán firmar convenios aquellas personas perceptoras de Renta de Garantía de Ingresos y obligadas a hacerlo —no todas las personas tienen que suscribirlo—, según exigencia normativa fijada en la Ley 18/2008, de 23 de diciembre, para la Garantía de Ingresos y para la Inclusión Social.

Esta herramienta informática facilita también el *seguimiento* del proceso de inserción social y ofrece la posibilidad de identificar y definir las dimensiones del diagnóstico mediante *puntuaciones*, lo cual permite valorar los cambios y, en caso necesario, plantear la realización de un nuevo diagnóstico.

La *evaluación* del proceso posibilita la valoración del proceso y de los resultados obtenidos apoyando la intervención profesional.

Por tanto, esta aplicación que inicialmente se planteó como herramienta de diagnóstico social, ha sido completada con todas las fases que ha de contener el **proceso metodológico de trabajo social**, posibilitando la realización de diagnósticos individuales y del hogar, elaborar pronósticos, consensuar y negociar proyectos de intervención, realizar seguimientos de los mismos, firmar convenios de inserción, cuando el caso lo requiera, y evaluar el proceso de intervención.

Posteriormente esta herramienta se completó con un aplicativo que permite la **gestión de la Renta de Garantía de Ingresos y las Ayudas de Emergencia Social**, implicándose en este proceso las diferentes direcciones del Departamento, con una especial relevancia de la Dirección de Inserción Social.

Por último, es necesario destacar que la herramienta cuenta con un completo **módulo de estadística**. Este módulo permite analizar las características de las personas atendidas, las necesidades detectadas, la actividad profesional, los recursos aplicados, etc. Mikel Marañón, como Director de Evaluación de Programas y Servicios del Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social, ha sido el responsable de su implantación, destacando también su relevante aportación en las funcionalidades de valoración y seguimiento y de evaluación de la intervención.

Como apoyo a la labor de las trabajadoras y trabajadores sociales, se ha creado un *perfil de administrativos y administrativas*, quienes tendrán acceso a la herramienta, lo cual no cabe duda que facilita a los y las profesionales de trabajo social el desarrollo de sus funciones.

En este proceso se ha trabajado en la definición de nuevos perfiles de acceso a la herramienta, que permitan un trabajo interprofesional, posibilitando dar acceso a otros profesionales, compartir y derivar casos, siempre bajo el criterio del profesional responsable.

Esta herramienta de diagnóstico social e intervención se ha presentada en diferentes foros, a petición de los Colegios Profesionales de la Comunidad Autónoma Vasca, de diversas universidades y diferentes ayuntamientos, despertando un gran interés entre los y las profesionales. Destacando asimismo que varias comunidades autónomas se han interesado por esta herramienta.

Además se está desarrollando en este momento una importante labor de asesoramiento y formación de los y las profesionales de los servicios sociales de base de los diferentes ayuntamientos que trabajan con este aplicativo, siendo la responsable del proceso la Asesora del Departamento, Kontxi Gabantxo, contando con el apoyo técnico de Charo Ovejas, actual Directora de la Escuela Universitaria de trabajo social de la UPV/EHU.

Para finalizar esta presentación, destacamos algunas cuestiones que consideramos básicas en el funcionamiento de esta herramienta, y que desarrollaremos ampliamente en los siguientes capítulos:

- a) La herramienta surge como un apoyo a las y los trabajadoras sociales, con el objetivo de ofrecer una atención integral, personalizada, continuada, participativa y de calidad.
- b) Ofrece un marco de referencia consensuado que ayude a superar la improvisación y subjetividad en el análisis, favoreciendo con ello la rigurosidad científica y objetividad en sus interpretaciones.
- c) Plantea una intervención en base a modelos, están presentes elementos que tienen mucho que ver fundamentalmente con tres *modelos*: el modelo de *Resolución de Problemas*, el modelo *Centrado en la Tarea* y el *modelo Sistémico*.
- d) *El sistema cumple con toda la normativa vigente de protección de datos* y, desde este punto de vista, la confidencialidad en la relación entre el trabajador o trabajadora social y la persona está total y absolutamente garantizada.
- e) La información se incorpora para cada miembro del hogar, por lo que la Herramienta de Diagnóstico permite la realización de diagnósticos individuales y a su vez, la valoración global de los miembros del hogar.
- f) Parte de un planteamiento que considera la etiología multifactorial de los fenómenos sociales, desde una visión global e integral. Trata de responder al carácter multidimensional de la realidad social con la que las y los profesionales se enfrentan a diario, por lo que se ha incorporado una selección de más de 60 variables, indicadores de posibles carencias o necesidades, los cuales se agrupan en torno a 13 dimensiones: situación económica, ocupación/trabajo, situación vivienda, relación convivencial personal y familiar, organización de la vida cotidiana, escolarización, competencias -habilidades sociales, formación académica /capacidad profesional, información recursos, salud-discapacidad-dependencia, ajuste psicoafectivo, aceptación social y, participación y relaciones sociales.

Además, las dimensiones se agrupan en torno a 5 factores: económico-laboral, convivencial, personal, socio-sanitaria y social.

- g) Cada indicador se concreta en diferentes categorías e intervalos, de modo que nos permite valorar la situación del usuario, calificándola como *adecuada*, *deficiente* o *muy deficiente*, según la opción seleccionada. No obstante se podrá incorporar la información que el o la profesional considere necesaria de cara a obtener una visión individual y singular de cada persona.

- h) El diagnóstico perfila junto a la definición-valoración de problemas o *puntos débiles*, las *potencialidades del sujeto*, las fortalezas. Permite identificar necesidades y oportunidades, ambos deben ser tenidos en cuenta en la intervención.

Los puntos débiles y potencialidades quedan recogidos en la pantalla de diagnóstico mediante colores tipo semáforo, ofreciendo una fotografía gráfica de la situación de la persona y del hogar.

- i) El o la profesional será quien decide, dependiendo de la persona y situación-problema, sobre que aspectos desea recoger información, pudiendo indicar en cada dimensión la opción «*No procede*» (NP), si la situación del usuario hace innecesaria recoger la información relativa a dicha variable o «*Información pendiente*» (IP), en caso de ser necesaria la recogida de información en posteriores entrevistas.
- j) La herramienta de diagnóstico permite señalar los núcleos de intervención susceptibles de modificaciones, las áreas de necesidad que precisan de una actuación profesional programada para su transformación, descubrir los indicadores y factores que dificultan el desarrollo personal y social de las personas, la identificación y la priorización de sus problemáticas y necesidades, llegar a una visión de los problemas, su naturaleza, su magnitud y, de esta manera, poder plantear alternativas de intervención, una acción adecuada que asegure la eficacia y racionalidad de la acción.
- k) Permite la comparación de situaciones de diferentes personas. Puede ser considerada como punto de referencia, pauta o modelo para los y las profesionales, ya que permite calificar las situaciones analizadas como adecuadas o deficitarias.
- l) Permite realizar un seguimiento y observar la evolución del caso en el tiempo. Ofrece una definición dinámica del diagnóstico, en cuanto que ningún diagnóstico es definitivo.
- m) Permite contrastar la información del diagnóstico con la persona. La valoración de la persona queda registrada en una pantalla, constituyendo la base del proceso negociador.
- n) Incorpora la posibilidad de definición de un pronóstico, ofreciendo pautas al profesional para su reflexión.
- o) La definición del diagnóstico constituye el inicio del proceso, ya que la herramienta permite también consensuar y negociar proyectos de intervención, realizar un seguimiento de los mismos, firmar convenios de inserción, y ofrece pautas de evaluación del proceso de intervención.

Esperamos que la herramienta permita *unificar criterios* a las trabajadoras y trabajadores sociales y mejorar la *coordinación interinstitucional*.

Se ha puesto mucho empeño en obtener una herramienta intuitiva, ágil y flexible. Con la colaboración de todas y todos los profesionales de trabajo social, con vuestras aportaciones, sugerencias y propuestas de mejoras, esta herramienta puede convertirse en una completa herramienta de intervención profesional.

Deseamos que esta herramienta de diagnóstico social e intervención, sea una *aplicación viva*, que vaya enriqueciéndose con la práctica profesional. Pretendemos un proceso de mejora continua, para lo que se ha habilitado un *buzón en la herramienta*, para que entre todas y todos obtengamos una herramienta que verdaderamente nos sirva para mejorar nuestro trabajo, que evidentemente, redundará en un *mejor servicio* a los ciudadanos y ciudadanas.

Actualmente la herramienta está sometida a una revisión constante y se han incorporado mejoras en diferentes momentos, lo cual ha mejorado sensiblemente las funcionalidades de la herramienta.

Somos conscientes de las dificultades que la implantación de esta herramienta puede ocasionar en algunos Ayuntamientos, pero estamos convencidos de las ventajas que este aplicativo conlleva.

*Para finalizar este apartado, os diremos que los trabajadores y las trabajadoras sociales de los Servicios Sociales de Base que deseen acceder al sistema informático de diagnóstico social e intervención, podrán hacerlo, mediante *Gizarte.net* a través de la red *intranet*, con la *clave personal* correspondiente, que pueden solicitar llamando al número de teléfono de Gobierno Vasco 945 019334, o por medio de un correo electrónico dirigido a inersoc@ej-gv.es.*

2

Agenda

2.1. Introducción

La herramienta de Agenda pretende servir para planificar actuaciones a los y las profesionales de los servicios sociales.

Desde esta opción se puede consultar la agenda de cada profesional y programar y registrar las actuaciones.

Además la agenda dispone de mecanismos que avisan de determinadas alertas como es el caso del seguimiento de PTCs y los requerimientos de documentación de las ayudas.

2.2. Pantalla principal

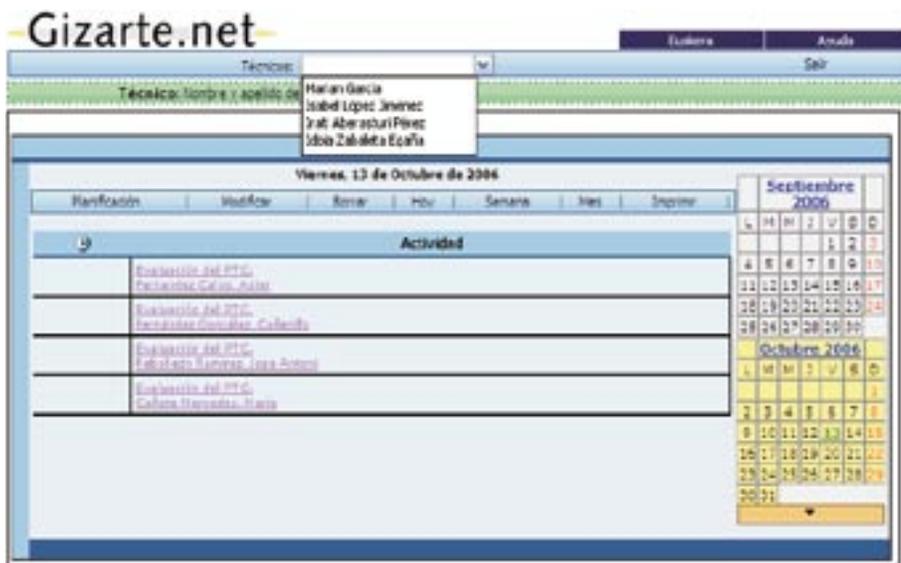
The screenshot shows the main interface of the Gizarte.net agenda. At the top, the logo "Gizarte.net" is visible. Below it, there is a navigation bar with options like "Registro actividad", "Planificación", "Modificar", "Borrar", "Hoja", "Semana", "Mes", and "Impresión". The main content area displays a list of activities for Thursday, November 2, 2006. Each activity entry includes a time slot, a title, and a description. To the right of the activity list, there are two calendar views: one for October 2006 and one for November 2006. The November calendar highlights the current date, November 2, 2006.

Actividad	
11:00	<input type="radio"/> Contactos preliminares con miembros UC - Teatoceta De pto. prueba Especialista municipal
14:00	<input type="radio"/> Encuentro con miembros UC - Casaceta De pto. prueba Especialista municipal
17:00	<input type="radio"/> Contactos preliminares con miembros UC - Teatoceta De pto. prueba Especialista municipal
18:00	<input type="radio"/> Contactos preliminares con miembros UC - Casaceta De pto. prueba Especialista municipal
17:00	<input type="radio"/> Encuentro con miembros UC - Casaceta 18000000 - prueba prueba prueba Especialista municipal - 10000000

La pantalla principal de la agenda presenta, inicialmente, las actividades planificadas y/o realizadas de hoy.

En el lateral derecho se muestra un calendario mensual del mes actual y el mes anterior y posterior. En este calendario lateral se observa, con un código de color, los días en los que hay actuaciones programadas.

En el caso de que se conecte un **administrativo** o **administrativa**, se mostrará, en la parte superior de la pantalla, un desplegable con los técnicos del municipio. Elijiendo uno de los técnicos de ese desplegable, el **administrativo** podrá gestionar su agenda.



2.3. Código de colores

La agenda usa un código de colores para diferenciar alertas, actuaciones y actividades planificadas. Este código de colores se usa tanto en la vista central como en el calendario del lateral derecho.

Para consultar detalladamente las actuaciones de un día marcado (días con registros de actuaciones planificadas o alertas), es posible hacer clic sobre la fecha concreta del calendario lateral. En este caso se mostrará la vista de actividades del día sobre el que se pulse.

En la vista de la parte central se usa el siguiente código de colores para diferenciar actuaciones, actividades planificadas y alarmas de distinto tipo:

Color	Significado
Azul	Actuaciones
Rojo	Actividades planificadas o programadas
Azul	Actividades planificadas realizadas
Rosa	Alarma de evaluación de PTCs
Rosa	Alarma Seguimiento de PTCs
Verde	Alarma Seguimiento de convenios
Morado	Alarma de fecha de requerimiento de entrega de documentación

En el calendario del lateral derecho se usa el siguiente código de colores para diferenciar los días:

Color	Significado
Negro	Día normal sin ninguna actuación, actividad o alarma
Rojo	Día festivo
Azul	Día con alguna actuación o actividad planificada
Verde	Día con alertas

En el caso del calendario lateral si en un mismo día coinciden actividades, actuaciones y alarmas dicho día se mostrará en verde.

2.4. Opciones

En la parte superior se encuentra el menú de opciones con todas las acciones que podemos realizar en la agenda:



A continuación se explicarán, una a una, todas estas opciones:

2.4.1. Registro de actuación

The screenshot shows a web browser window titled 'REGISTRO ACTUACIÓN - Diagnóstico Web'. The main content area is a form with the following elements:

- Two date/time pickers: '* Fecha: 02/11/2018' and '* Hora: 11:01'.
- Text input fields: 'Expediente:', 'Nombre:', 'Apellido:', and 'Apellido:'.
- A dropdown menu: '* Actuación:'.
- Text input fields: 'Tipo:' and 'Duración:'.
- A large text area: 'Notas:'.
- Radio buttons: Individual, Grupal.
- Checkboxes: 'No programada' (unchecked), 'Urgente' (unchecked).
- Buttons: 'Ayuda' and 'Cancelar'.

Un registro de actuación es dado de alta cuando se desea guardar los datos de una actuación finalizada. No obstante es importante señalar que a la agenda se trasladan automáticamente las actuaciones registradas en la herramienta de diagnóstico.

En esta pantalla se registran las actuaciones realizadas por el Trabajador Social.

Los datos solicitados son:

- Fecha: por defecto la del día en curso.
- Hora: por defecto la actual.
- Expediente: a seleccionar uno sobre los disponibles.
- Intervención: una de las existentes en el expediente seleccionado.
- Actuación: Tipo de actuación (Individual, Grupal...)
- Duración de la actuación.
- Notas.

Si la actuación de la agenda se asocia a un expediente/Intervención, el sistema nos permitirá generar una Actuación en el módulo de Diagnóstico Social de forma automática:



Altas

Pulsamos sobre el botón *Registro de actuación* del menú superior de la agenda y rellenamos los datos en la pantalla que se muestra a continuación teniendo en cuenta lo siguiente:

- Los campos Fecha y Actuación son obligatorios.
- Las actuaciones grupales no tienen un expediente asociado.
- Las actuaciones grupales pueden tener un tema asociado
- Si el registro no tiene un expediente asociado es posible rellenar los campos Nombre, Apellido1 y Apellido2.
- Una vez rellenados los campos pulsamos el botón *Aceptar*. Si el registro tiene un expediente asociado la aplicación nos permite crear una intervención en la actuación seleccionada.

Bajas

Se selecciona el registro en el listado de actuaciones para a continuación pulsar sobre el botón *Borrar* del menú superior de la agenda.

Modificaciones

Se selecciona el registro en el listado de actuaciones para a continuación pulsar sobre el botón *Modificar* del menú superior de la agenda.

Se muestra una pantalla con los datos de la actuación registrados, que modificamos teniendo en cuenta lo siguiente:

- Los campos Fecha y Actuación son obligatorios.
- Las actuaciones grupales no tienen un expediente asociado.

- Las actuaciones grupales pueden tener un tema asociado
- Si el registro no tiene un expediente asociado es posible rellenar los campos Nombre, Apellido1 y Apellido2.
- Una vez rellenados los campos pulsamos el botón *Aceptar*.

Consultas

Para consultar los datos de un registro de actuación dado de alta pulsamos sobre él en el listado de actuaciones, y accederemos a una pantalla con todos los datos almacenados.

2.4.2. Planificación

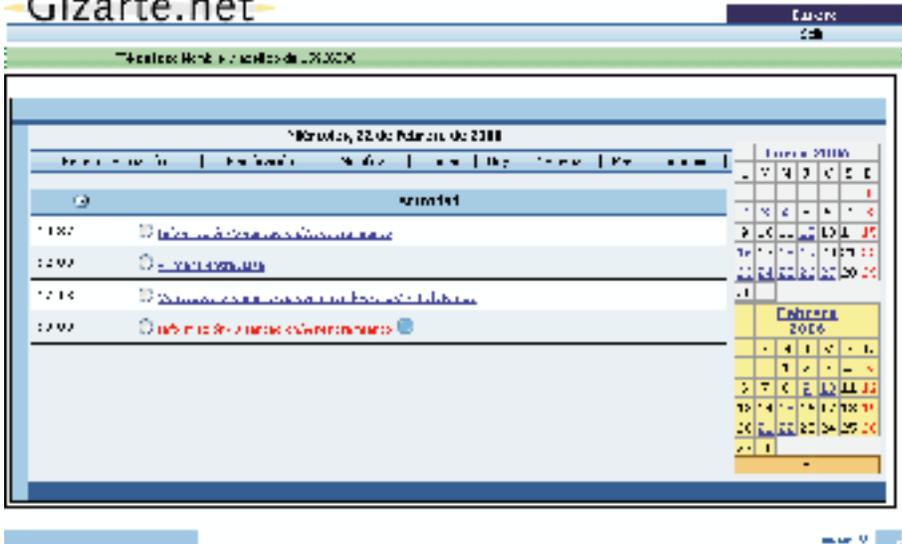
The screenshot shows a web browser window titled 'PLANIFICACIÓN - DAAigo Web'. The main content area is a form with the following fields and controls:

- Fecha prevista:** 02/11/2004 (calendar icon)
- Hora prevista:** 11:11 (time picker icon)
- Expediente:** [text input]
- Intervención:** [text input]
- Nombre:** [text input]
- Apellido1:** [text input]
- Apellido2:** [text input]
- Actuación:** [text input]
- Tema:** [text input]
- Dirección prevista:** [text input]
- Teléfono:** [text input]
- Notas:** [text area]

At the bottom of the form, there are radio buttons for 'Individual' (selected) and 'Paralelo', and checkboxes for 'No programada' and 'Urgente'. Below the form are two buttons: 'Aceptar' and 'Cancelar'.

Una planificación es similar a un registro salvo que se solicita el nombre del o la trabajadora social implicados en la Actuación.

Las actuaciones registradas y planificadas se diferencian por el color en el que se muestran. Las registradas se presentan en azul, mientras que las planificadas en rojo:



Mediante el botón  convertiremos una actuación planificada en realizada. Del mismo modo que con el registro de actuaciones, el sistema nos pregunta si queremos generar una actuación en la herramienta de Diagnóstico:



Estos son registros de actuaciones planificadas para el futuro.

Altas

Pulsamos sobre el botón *Planificación* del menú superior de la agenda y rellenamos los datos en la pantalla que se muestra a continuación teniendo en cuenta lo siguiente:

- Los campos Fecha y Actuación son obligatorios.
- Las actuaciones grupales no tienen un expediente asociado.
- Las actuaciones grupales pueden tener un tema asociado.

- Si el registro no tiene un expediente asociado es posible rellenar los campos Nombre, Apellido1 y Apellido2.
- Una vez rellenados los campos pulsamos el botón *Aceptar*. Si existe alguna otra actuación de un técnico seleccionado coincidente en horario con la presente, la aplicación muestra un mensaje de aviso.

Bajas

Se selecciona el registro en el listado de actuaciones para a continuación pulsar sobre el botón *Borrar* del menú superior de la agenda.

Modificaciones

Se selecciona el registro en el listado de actuaciones para a continuación pulsar sobre el botón *Modificar* del menú superior de la agenda.

Se muestra una pantalla con los datos de la actuación registrados, que modificamos teniendo en cuenta lo siguiente:

- Los campos Fecha y Actuación son obligatorios.
- Las actuaciones grupales no tienen un expediente asociado.
- Las actuaciones grupales pueden tener un tema asociado.
- Si el registro no tiene un expediente asociado es posible rellenar los campos Nombre, Apellido1 y Apellido2.
- Una vez rellenados los campos pulsamos el botón *Aceptar*.

Consultas

Para consultar los datos de una actuación planificada pulsamos sobre esta en el listado de actuaciones, y accederemos a una pantalla con todos los datos almacenados.

Es posible convertir una actuación planificada en un registro de actuación, pulsando el botón  situado en la zona derecha de cada actuación planificada del listado de actuaciones.

2.4.3. Modificar

Para modificar tanto una actuación como una actividad planificada se seleccionará la misma con el botón  que aparece junto a ella y se usará la opción de **Modificar**. Se abrirá la pantalla con los datos de la actuación o actividad, los cuales se podrán modificar.

NOTA: sólo se podrán modificar aquellas actividades y/o actuaciones que se hayan dado de alta en la agenda y no aquellas que provengan del diagnóstico. Estas últimas tendrán el botón desactivado: 

2.4.4. Borrar

Para borrar una actividad o una actuación se seleccionará la misma con el botón  que aparece junto a ella y se usará la opción de **Borrar**. Se pedirá confirmación antes de proceder al borrado.

NOTA: sólo se podrán borrar aquellas actividades y/o actuaciones que se hayan dado de alta en la agenda y no aquellas que provengan del diagnóstico. Estas últimas tendrán el botón desactivado: 

2.4.5. Ver actuaciones: día, semana, mes

Un día 



Una semana **SCREEN**:

The screenshot displays the Gizarte.net website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo "Gizarte.net" and a "LOGIN" button. Below this, a green banner contains the text "¡Bienvenidos a Gizarte.net!". The main content area is a calendar for February 2006, titled "Martes, 21 de Febrero de 2006". The calendar is divided into two columns: "Martes, 21 de Febrero de 2006" and "Miércoles, 22 de Febrero de 2006". The date 22nd is highlighted in orange. A navigation panel on the right shows the current month and year, with a "FEbrero 2006" header and a grid of days. The date 22nd is highlighted in orange in this panel as well. The calendar grid shows the following dates: 20 (Lunes), 21 (Martes), 22 (Miércoles), 23 (Jueves), 24 (Viernes), 25 (Sábado), 26 (Domingo), 27 (Lunes), 28 (Martes), 29 (Miércoles), 30 (Jueves).

Un mes :

Gizarte.net Eduara

Técnicas: nombre y apellido de ID100500 Sal

Año: 2006 Mes: Febrero

Registro situación | Planificación | Modificar | Borrar | Hoy | Semana | Mes | Imprimir

							Enero 2006						
Lun	Mie	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom	L	M	M	J	V	S	D
29	31						2	3	4	5	6	7	8
							9	10	11	12	13	14	15
							16	17	18	19	20	21	22
							23	24	25	26	27	28	29
							30	31					
			16:31 <input type="radio"/> Gestión...	12:16 <input type="radio"/> Gestión...			Febrero 2006						
			14:37 <input type="radio"/> Gestión...				L	M	M	J	V	S	D
			17:02 <input type="radio"/> Gestión...						1	2	3	4	5
			17:09 <input type="radio"/> Gestión...				6	7	8	9	10	11	12
			17:09 <input type="radio"/> Gestión...				13	14	15	14	17	18	19
			17:14 <input type="radio"/> Gestión...				20	21	22	19	24	25	26
			18:04 <input type="radio"/> Gestión...				27	28					
			18:47 <input type="radio"/> Gestión...										
			18:47 <input type="radio"/> Gestión...										
			18:47 <input type="radio"/> Gestión...										
13	14	15	16	17	18	19							
			13:48 <input type="radio"/> Gestión...										
			14:43 <input type="radio"/> Gestión...										
			15:41 <input type="radio"/> Gestión...										
			15:41 <input type="radio"/> Gestión...										
28	31	22	23	24	25	26							
	16:35 <input type="radio"/> Gestión...	16:37 <input type="radio"/> Gestión...											
27	28	1	2	3	4	5							

2.4.6. Imprimir

Para generar un informe de actuaciones realizadas y planificaciones por rango de fechas:



3

Herramienta de diagnóstico social e intervención

3.1. Perfiles de acceso

El acceso a la aplicación será a través del *portal de Gizarte*.

Antes de entrar en la Herramienta, la persona deberá identificarse mediante el sistema de seguridad XL-Nets, mediante *clave personal* (*solicitar a través de insersoc@ej-gv.es*)

Con relación al acceso a la información de los expedientes, en caso de no existir solicitud expresa por parte de los ayuntamientos, será el trabajador y trabajadora social los que manejen la información de la herramienta, pero es importante precisar la posibilidad de definir otros *perfiles de acceso*.

Pretendiendo dar respuesta a las necesidades planteadas desde los diferentes ayuntamientos, se han propuesto diferentes *perfiles de acceso* a la aplicación (teniendo en cuenta que a un usuario se le pueden asignar uno o varios perfiles):

- *Perfil 1: Trabajador y trabajadora social*, observando dos modalidades:
 - **Trabajador y trabajadora social**, como profesional de referencia, con *acceso exclusivo* a expedientes, en cuanto a información y gestión.
 - **Trabajador y trabajadora social** (u otros profesionales del servicio de base) **compartiendo el acceso a todos los expedientes**. No obstante cada expediente tendrá un profesional de referencia.
- *Perfil 2: Personal administrativo de servicios de base.*
- *Perfil 3: Trabajador y trabajadora social (u otros profesionales) de servicios e instituciones a los que se derivan expedientes*, para intervención simultánea interprofesional y/o interdisciplinar.
- *Perfil 4: Responsable de servicio de base.*
- *Perfil 5: Responsable de municipio.*
- *Perfil 6: Técnico Diputación Foral.*

— **Perfil 7: Técnico de control del Gobierno Vasco.**

— **Perfil 8: Gestor de convenios.**

A continuación se presenta, en formato tabla, los distintos perfiles de acceso indicando los módulos de Gizarte.net a los que cada perfil tiene acceso:

Perfiles de acceso	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
Módulos	Trabajadores Soc. y Profesionales compartiendo Servicio Base	Personal Administr.	Trabajad. Soc. y Profesionales a los que se «Deriva»	Responsable		Técnico		Gestor Convenios
				S.B.	Munic.	Diput.	G.V.	
Carga Banco Datos	X	—	—	—	—	X	—	—
Expediente	X	X	X (Ver)	—	—	—	—	X
Diagnóstico e Interv. Social	X	—	X	—	—	—	—	X
Estadísticas Diagn. e Int. S.	X	X	X	X	X	X	X	X
Gestión Tablas Diag. Int. S.	—	—	—	—	—	—	X	—
AES	X	X	—	—	—	—	X	—
Estadísticas AES	X	X	—	X	X	—	X	—
Gestión Tablas AES	—	—	—	—	X	—	X	—
Renta de Garantía de Ingresos	X	X	—	—	—	X	X	—
Estadísticas R.B.	X	X	—	X	X	X	X	—
Gestión Tablas R.B.	—	—	—	—	—	—	X	—
Agenda	X	X (TS y propia)	X	—	—	—	—	X
Convenios	X	X	—	—	—	—	—	X

— **Trabajador y trabajadora Social de Servicio Base:**

• **Perfil 1:** con dos modalidades de acceso:

— **Trabajador y trabajadora Social:** Con *acceso exclusivo* a todos los expedientes en que figura como profesional de referencia, pudiendo incorporar información, gestionar actuaciones, elaborar diagnósticos, plantear PTC, ... También podrá gestionar la tramitación de las ayudas de emergencia social y Renta de Garantía de Ingresos así como acceder al módulo de Agenda y de estadística.

— **Trabajador y trabajadora Social (u otros profesionales):** Compartiendo el acceso a todos los expedientes de su misma unidad de base. **A petición de los Ayuntamientos** las y los trabajadores sociales podrán **compartir el acceso y gestión completa de expedientes** con otras u otros trabajadores sociales y técnicos del servicio de base.

Con este perfil tienen acceso a las diferentes **funcionalidades de la herramienta** y a los distintos **módulos de estadísticas** pero restringidos al ámbito de la unidad de base al que pertenecen.

Además en ambos casos los y las profesionales podrán **derivar** expedientes, con el objeto de trabajar con esa persona/hogar, dos profesionales de un modo simultáneo. En caso necesario podrán **dar acceso** a un expediente a profesionales de servicios especializados, puesto que siempre debe generarse el expediente desde un servicio de base.

El o la trabajadora social **sólo perderá el acceso al expediente** cuando se **transfiere a otro servicio**.

— **Personal Administrativo:**

- **Perfil 2:** Podrá realizar **labores administrativas y de gestión de expedientes** de una unidad de base, colaborando en la gestión de AES y Renta de Garantía de Ingresos, pero a nivel de la herramienta de diagnóstico e intervención solo podrá actualizar los datos de expediente (sin acceder al registro de actuaciones ni a la Historia Familiar).

Podrá colaborar en la gestión de la **agenda** de los trabajadores y trabajadoras sociales de su servicio de base.

— **Trabajador/a Social y otros profesionales a los que se deriva un expediente (o se ha dado acceso):**

- **Perfil 3:** Los profesionales a los que se ha **derivado un expediente** (o dado **acceso**), podrán utilizar la herramienta de diagnóstico social e intervención, lo cual le permite el acceso a sus diferentes funcionalidades, pero para ello **deberán generar una intervención**.

En ningún caso podrán acceder a la información incorporada por el o la profesional que deriva el caso (o ha dado acceso). Exclusivamente podrán ver (*no modificar*) los datos del expediente. Cuando se le deriva el caso, recibirá información de esa persona/hogar mediante el informe social.

A partir de ese momento, los y las profesionales a los que se ha derivado un expediente (o se les ha dado acceso), podrán beneficiarse de todas las funcionalidades que ofrece la herramienta de diagnóstico social e intervención: plantear intervenciones, registrar sus actuaciones profesionales, realizar diagnósticos y pronósticos, proponer **PTCs** sobre los expedientes que le hayan **derivado** (o **dado acceso**), realizar seguimientos y evaluar **PTCs**.

Es recomendable que una vez realizada la intervención sobre el expediente derivado (o al que se ha dado acceso), el o la profesional **remita un informe social** al tra-

bajador o trabajadora social del servicio de base que le derivó el expediente (o al que le dió acceso). Evidentemente, siguiendo el mismo criterio expuesto anteriormente, el trabajador o trabajadora social del Servicio de Base, sólo tendrá acceso al informe social y nunca al proceso de intervención del profesional que le devuelve de nuevo el expediente.

Para el reenvío de esta información al Servicio de base, deberá **seleccionar en el «Registro de actuaciones» la opción: «Devolución-derivación».**

— **Responsable de Servicio de Base:**

- **Perfil 4:** Tendrá acceso a los distintos **módulos de estadísticas** pero restringidos al ámbito de la unidad de base a la que pertenece.

— **Responsable Municipal:**

- **Perfil 5:** Tendrá acceso a los distintos **módulos de estadísticas** pero restringidos al ámbito del municipio al que pertenece.

Este responsable podrá gestionar las resoluciones y pagos de las Ayudas de Emergencia Social y será responsable de incorporar datos, si procede, de minoraciones municipales, ...

— **Técnico de Diputación Foral:**

- **Perfil 6:** Tendrá acceso a los distintos **módulos de estadísticas** pero restringidos al ámbito del territorio histórico al que pertenece.

Puede recoger información para su resolución en el caso de Renta de Garantía de Ingresos y podrá cumplimentar resoluciones y pagos de Renta de Garantía de Ingresos.

— **Técnico de control del Gobierno Vasco:**

- **Perfil 7:** Tendrá acceso a los distintos **módulos de estadísticas** de diagnóstico, AES y Renta de Garantía de Ingresos.

Será el responsable del **mantenimiento de tablas** de la herramienta de diagnóstico social e intervención, de AES y Renta de Garantía de Ingresos.

— **Gestor de Convenios:**

- **Perfil 8:** Podrá realizar convenios sobre sus expedientes o sobre aquellos expedientes que le compartan. Si se trata de un municipio en el que se trabaja con expedientes compartidos también podrá realizar convenios sobre ellos. También puede consultar los datos del expediente, las intervenciones y los diagnósticos.

3.2. Elementos comunes: Cabecera y pie

En el diseño del *interface gráfico* se han definido unos elementos comunes en todas las pantallas con el objetivo de homogeneizar el funcionamiento de la aplicación y facilitar su manejo.

Con el fin de optimizar el trabajo con esta herramienta es importante trabajar con la *pantalla completa* (Menú: «Ver: Pantalla completa» o **Tecla: F11**), optimiza el trabajo.

Para un buen desarrollo de todas sus funcionalidades, requiere Explorer 6 o versión superior.

En la cabecera de la herramienta se observan cuatro elementos principales:



1. **Logotipo «Gizarte.net»:** imagen corporativa del portal.
2. **Opciones generales** del aplicativo.
 - **Agenda**, con conexión directa a la herramienta, permitiendo transferencia de información entre ambas. Se podrán utilizar simultáneamente.
 - **Euskera/Castellano:** Se podrá seleccionar el idioma de acceso. Es importante destacar que la traducción es automática, excepto en los comentarios introducidos por el o la profesional.
 - **Buzón:** Mediante este procedimiento el trabajador o trabajadora social podrá plantear dudas o dificultades, remitir sugerencias y propuestas de mejora. Consideramos que este procedimiento permite mantener *viva* la herramienta, confiere dinamismo al proceso y la posibilidad de enriquecerse con la práctica.
 - **Ayuda:** Permite el acceso al sistema de ayuda para el manejo de la aplicación. Ofrece un índice de contenidos, que mediante *marcadores*, nos traslada a la información solicitada.
3. **Barra de información:** Ofrece información del módulo de la aplicación en el que se encuentra la persona, el expediente y la intervención.
4. **Opciones de la aplicación.** Permiten el acceso a todos los módulos de la aplicación. El aplicativo funciona mediante «*pestañas*», que se disponen secuencialmente de izquierda a derecha en el aplicativo, pulsando sobre ellas se abren las sucesivas pantallas de trabajo.

La pestaña activa se muestra en color naranja.

Cuando presionamos sobre ellas se abrirán las pantallas de trabajo correspondientes y en algún caso mensajes de ayuda.

- *Identificación.*
- *Expediente Hogar.*
- *Intervenciones.*
- *Ficha-Diagnóstico.*
- *Diagnóstico y pronóstico.*
- *Proyecto de Trabajo Compartido.*
- *Convenio de inclusión.*
- *Valoración/seguimiento.*
- *Evaluación.*

3.3. Pestañas/Pantallas

Funcionalidades básicas del aplicativo

Antes de adentrarnos en un análisis pormenorizado de cada una de las pantallas del aplicativo, señalaremos las funcionalidades principales que ofrece esta herramienta de diagnóstico social e intervención y presentamos un breve resumen del funcionamiento general del aplicativo, que pretende clarificar el significado de cada una de las pantallas.

Este aplicativo permite:

- a) Incluir en el **expediente a todas las personas que conviven en el mismo domicilio**, por lo que ofrece una visión conjunta del hogar, aunque se realiza el registro individual de datos, una ficha por persona.

De cara a la gestión de ayudas permite agrupar a las personas que conviven en el domicilio, en **unidades de convivencia**, siguiendo los criterios establecidos en la normativa de Renta de Garantía de Ingresos.

- b) **Trasladar miembros** de un expediente a otro y generar un nuevo expediente con los datos ya introducidos de uno de los miembros. Ofrece la posibilidad de dar de baja a

miembros de ese hogar. Pretende reflejar la dinámica actual de muchos de los hogares con los que intervienen las y los trabajadores sociales.

- c) La **coordinación profesional**, pudiendo seleccionar diferentes opciones:
- «**Compartir**»: permite trabajar los expedientes conjuntamente con las y los profesionales del mismo municipio.
 - «**Derivar**»: Permite remitir información a otra u otro profesional, con el fin de trabajar de forma paralela con la misma persona, cada profesional interviene sobre diferentes aspectos.
 - «**Transferir**»: Cuando una persona se ha trasladado de municipio, el o la profesional puede transferir el expediente al nuevo profesional de referencia, quedándole a él una copia.
- d) Realizar el **registro de las actuaciones profesionales** con relación a la intervención. Se ofrece una sistematización de actuaciones y abre la posibilidad de describir todo aquello que desee el profesional, como: Registro de las entrevistas realizadas, ya sea con la persona u otros miembros, la información facilitada en la coordinación con otros u otras profesionales, la propuesta de gestión de ayudas, elaborar informes sociales, etc. Con la opción de impresión, obtendremos el historial de actuaciones realizadas con las personas de ese hogar.
- Es importante subrayar, que en base a la información incorporada, el módulo de estadística permite la elaboración de memorias de nuestra intervención profesional.
- e) Incorpora la opción **historia socio-familiar**, permitiendo el registro de los antecedentes personales y familiares, la descripción de la dinámica familiar y la descripción de datos relevantes de los diferentes miembros que conviven en ese hogar.
- f) Elaborar **informes sociales**, los cuales se generan en base a la información incorporada en el diagnóstico, que el o la profesional completa en función del motivo del informe y la institución a que se remite. Este informe puede imprimirlo, remitirlo por correo y también derivarlo a través del aplicativo a los profesionales que están trabajando con esta herramienta.
- g) Contempla el **proceso metodológico de trabajo social**, quedando registrado en diferentes pantallas: ficha-diagnóstico, diagnóstico, plan de trabajo compartido, seguimiento y evaluación.
- h) Realizar **diagnósticos** individuales (para cada miembro) y ofrece una visión global del diagnóstico del hogar. Ofrece una selección de dimensiones, variables e indicadores, seleccionados en base al consenso profesional, que permiten mantener criterios unificados en la valoración. Considera necesidades y/o problemas y potencialidades.

- En función de la selección de indicadores, la herramienta define automáticamente si la **situación** es **adecuada, deficitaria o muy deficitaria**, siendo posible también precisar por escrito alguna información para cada una de las dimensiones.
 - Ofrece una **visión dinámica** de la persona, en cuanto que permite realizar diferentes diagnósticos ofreciendo una visión de la evolución de la persona. Registra el listado de diagnósticos realizados.
 - Ofrece la posibilidad de realizar **pronósticos**.
- i) En los casos en que se detectan situaciones de riesgo, es posible el registro en la **Ficha de Maltrato y la Ficha de violencia de género**, siguiendo los criterios consensuados en la comisión interinstitucional. (Diputaciones, Gobierno y Emakunde)
- j) Obtener una **visión cuantitativa de la situación** de la persona y la evolución en cada dimensión, tomando como referencia la información incorporada en el diagnóstico.
- k) Realizar planes de trabajo compartidos. Podemos plantear **planes de trabajos** individuales y/o dirigidos a todas las personas que conviven en el domicilio. Ofrece la posibilidad de:
- **Trabajar conjuntamente y de modo progresivo** con la persona, sobre aquellas dimensiones en las que se ha diagnóstico la existencia de alguna situación deficitaria.
 - Seleccionar **objetivos** ya sistematizados, pero también ofrece la posibilidad de fijar metas individualizadas.
 - Seleccionar **acciones** a desarrollar, tanto por el o la profesional como por la persona/s que deseamos implicar en el proceso.
 - Seleccionar los **recursos** a aplicar, agrupados según las dimensiones de intervención: económica, laboral, de alojamiento, etc y posibilita el acceso a las URLS de comunicación, que previamente se han incorporado en la herramienta.
- Además permite definir si el recurso aplicado no ha sido el adecuado, dejando constancia de la carencia de recursos por motivos presupuestarios u otras razones.
- l) Asociar la propuesta de plan de trabajo a la firma de **convenios de inserción**, en aquellos casos que se precise.
- m) **Evaluar** la intervención propuesta y realizada, ofreciendo una sistematización de la evaluación de objetivos, acciones, recursos aplicados, etc. Podemos hacer constar los efectos no previstos, precisando su contenido, y registrar la valoración que el profesional desee expresar con relación a los aspectos anteriores.

- n) Incorpora aplicativos de **gestión de ayudas**: Renta de Garantía de Ingresos y Ayudas de Emergencia Social.
- o) Obtener **estadísticas** de la población atendida y de la intervención profesional. Mediante las opciones de búsqueda avanzada y búsqueda especial.
- Ofrece la posibilidad de obtener listados de personas atendidas según los criterios fijados por el o la profesional y sobre ellos plantear la realización de estadísticas.
 - Permite la realización de estadísticas generales sobre la población atendida, siendo posible incorporar filtros de selección.
 - Facilita la realización de memorias de servicios, lo que permite la planificación acorde a cada realidad social, ...

Una vez expuestas las funcionalidades de esta herramienta, pasamos a realizar una breve descripción del aplicativo, el cual sigue la **lógica de funcionamiento** de la intervención individual-familiar.

Se inicia el proceso abriendo un **expediente**, con una persona de referencia, lo cual exige cumplimentar los datos básicos de la **ficha social para cada miembro** que convive en el domicilio.

Por tanto, la herramienta permite incorporar los datos de forma individualizada para **cada miembro** que conviven en un domicilio, pero sin perder el carácter global del **hogar**. Además, de cara a la gestión de ayudas económicas, permite diferenciar las diferentes **unidades de convivencia** que conviven en ese hogar.

Es importante aclarar que se podrá proceder a **trasladar miembros de un expediente a otro**, en función del interés profesional, e incluso generar nuevos expedientes con alguno de los miembros.

Desde esta pantalla encontraremos el acceso a opciones básicas para la **coordinación profesional**, como puede ser la **derivación** de casos a servicios especializados o el **traslado de expediente**, por ejemplo por un traslado de domicilio de la persona atendida.

Una vez cumplimentada la ficha social (datos de expediente), el o la profesional puede iniciar el proceso de intervención profesional, para ello, se seleccionará la **pestaña de intervención**, accedemos a una pantalla dentro de la cual se incluye:

- El **informe del registro de las actuaciones** que el profesional lleva a cabo con esa/s persona/s, por ejemplo registro de entrevistas que permiten el seguimiento del caso, la

coordinación telefónica con la trabajadora social de otro servicio, el registro de las valoraciones de la visita a domicilio, las actuaciones que llevo a cabo para gestionar un recurso, la realización de un informe social, etc.

- El listado de **diagnósticos** que he realizado a la persona, tras varias entrevistas.
- El listado de **proyectos de trabajo** negociado con la/s personas de ese hogar.(PTC). Es importante tener en cuenta que el o la profesional diseña estrategias de intervención con la persona, **independientemente de la propuesta o no de Convenios de inserción**.
- Listado de **Convenios de Inserción**, asociados a PTCs.
- **Listado de recursos sociales**. Los recursos seleccionados en el PTC, se trasladarán a esta pantalla de intervenciones (a modo de listado), con el fin de ofrecer información acerca de los recursos «utilizados» con las personas de esa UC.

Es importante que consideremos el concepto de **intervención desde una perspectiva metodológica**, que se inicia con una demanda de una persona/UC y abre un proceso de intervención con ella, que requiere un estudio y diagnóstico profesional, la elaboración de un diseño de la intervención, es decir la propuesta de un proyecto de trabajo con la persona (PTC), del cual realizaremos el seguimiento y evaluaremos.

Por ello la **pantalla de intervención** incluye los diferentes aspectos que es necesario considerar en la intervención profesional, siendo el **registro de actuaciones** el elemento clave del proceso, ya que desde él podremos registrar las diferentes actuaciones realizadas por el o la profesional, como el registro de las entrevistas realizadas, de las informaciones ofrecidas y de las visitas domiciliarias, las coordinaciones realizadas con otros servicios, la gestión de diferentes recursos, etc. Estas actuaciones se encuentran sistematizadas en la herramienta y el o la profesional puede seleccionar aquella/s que proceda y también podrá describir lo que considere oportuno en un cuadro de escritura libre habilitado a tal efecto. Por tanto, *las actuaciones del o la profesional, siempre se encuentran enmarcadas dentro de un marco general de intervención.*

Las intervenciones y las actuaciones realizadas por el profesional quedan registradas en la herramienta y a través de la opción **«imprimir» en la pantalla de intervención**, se obtendrá un informe completo del historial de actuaciones profesionales con esa persona/UC, en caso de seleccionar «imprimir» en la pantalla de actuaciones, obtendremos un informe solo de las actuaciones llevadas a cabo en esa intervención.

Es importante destacar que desde la pantalla de intervenciones podremos acceder **a la historia sociofamiliar**, donde puede recogerse los datos más significativos en cuanto a los antecedentes y la dinámica familiar, y también **a los diagnósticos realizados, a los pla-**

nes de trabajo propuestos y a sus evaluaciones correspondientes, a los convenios firmados, así como al listado de recursos aplicados.

Desde la pestaña de **Ficha diagnóstico** se realizará el diagnóstico: En la realización de diagnósticos es importante tener en cuenta que el profesional, tras incorporar los datos referidos a las diferentes dimensiones, obtendrá un **diagnóstico inicial** de la situación de esa persona, pero en un momento del seguimiento puede **plantear realizar un nuevo diagnóstico, dentro de esa misma intervención**, con el fin de recoger posibles cambios experimentados por esa persona durante el periodo de atención profesional, por ejemplo imaginemos que ha encontrado trabajo, es importante que ese cambio se haga constar en un **nuevo diagnóstico**, que se podrá plantear desde **la pantalla de seguimiento**.

Para acceder a la pantalla de PTC, basta con seleccionar esta pestaña, y elegir la persona sobre la que se procederá a plantear el proyecto, o la pestaña de «Hogar» (si se trata de un planteamiento global). Será necesario indicar si el PTC si asocia o no a Convenio, y pulsando «aceptar» se accede a **la plantilla del proyecto**, donde bastará con seleccionar, progresivamente, una *dimensión* y un *objetivo* para acceder al listado de *acciones y recursos*, donde podremos seleccionar aquellos que consideremos oportunos. Se recomien- da fijar periodos de tiempo para cada una de las acciones definidas en el plan de trabajo.

Desde la **pestaña de seguimiento** se accede a una pestaña que ofrece una *visión cuantitativa* de la evolución de la situación de las personas, ya que se observan las valoraciones realizadas en los diagnósticos realizados con relación a las diferentes dimensiones analizadas. Desde esta pantalla podremos acceder a cualquiera de los *diagnósticos realizados* y podremos realizar *la propuesta de un nuevo diagnóstico*.

Evaluación de los proyectos planteados, para valorar la consecución de objetivos, la idoneidad de las acciones planteadas y los recursos utilizados, ... los efectos colaterales y la propuesta final del o la profesional respecto a ese proyecto, en cuanto a si decide prorrogarlo, modificarlo, suspenderlo o finalizar. Esta decisión del o la profesional está **asociada** con la **propuesta de una nueva intervención**.

Por último, apuntar que en el caso de *abrir una nueva intervención*, se abriría una nueva subcarpeta en el expediente, abriendo de nuevo el proceso y quedando archivada en esta nueva subcarpeta las actuaciones profesionales, de esa nueva intervención, el último diagnóstico realizado a esa persona (ya que se traslada de forma automática a la nueva intervención con el objeto de facilitar el trabajo del profesional), la nueva propuesta de proyecto de trabajo y su evaluación. Se procederá a abrir la nueva intervención *desde la pestaña de evaluación* de la anterior intervención.

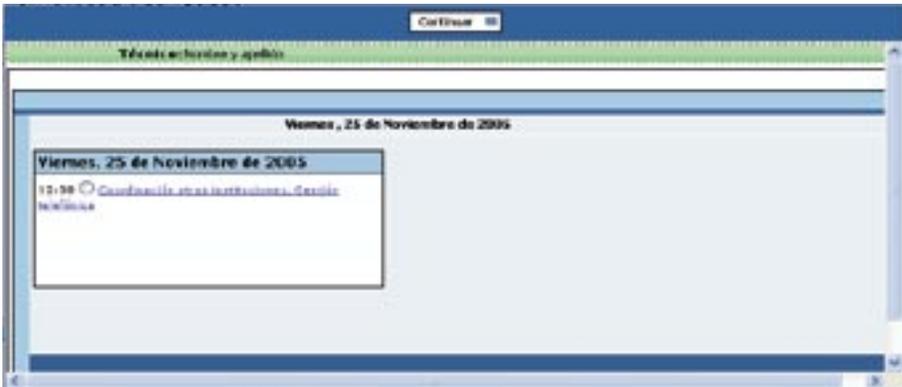
Para finalizar, apuntar que se recomienda **abrir una nueva intervención**, cuando el trabajador o la trabajadora social consideran que la situación de la persona/UC **requiere una nueva propuesta de intervención**, es decir un nuevo proyecto de trabajo (*PTC*), bien **por un cambio significativo en su situación** o empeoramiento general de la situación de la persona/UC, o como **consecuencia de la evaluación del anterior PTC**.

En este sentido, **cada intervención viene definida por la necesidad de una nueva estrategia de intervención con la persona** (un nuevo *PTC*).

Evidentemente el diagnóstico, proyecto y evaluación serán tan sencillos o complejos como cada profesional considere oportuno para cada caso, pero consideramos que debe estar presente las diferentes fases del **proceso de intervención individual-familiar en trabajo social**.

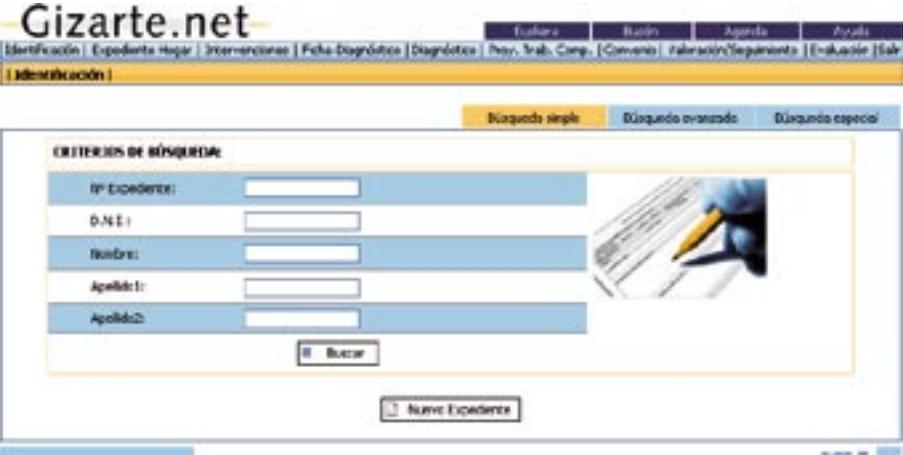
Por otro lado, es importante destacar que la herramienta de diagnóstico social e intervención está conectada con la **Agenda**. La información relativa a su funcionamiento se ha incorporado en el capítulo anterior.

Cuando accedemos a la herramienta, la agenda se activa informando al trabajador y trabajadora social de aquellas **actuaciones que tiene pendientes**, tales como seguimiento de acciones propuestas en el *PTC* y en su caso de Convenios de Inserción, reuniones,... ofreciendo la información en una pantalla del siguiente modo:



3.1.1. Identificación

Es la primera pantalla que aparece al acceder a la herramienta de diagnóstico social e intervención:



The screenshot shows the 'Gizarte.net' website interface. At the top, there is a navigation menu with links for 'Inicio', 'Búsqueda', 'Agenda', and 'Ayuda'. Below this, a secondary menu includes 'Identificación', 'Expediente Hogar', 'Intervenciones', 'Ficha Diagnóstica', 'Diagnóstico', 'Pres. Trab. Comp.', 'Convivencia', 'Atención/Seguimiento', and 'Evaluación'. The 'Identificación' link is highlighted. Below the navigation, there are three search options: 'Búsqueda simple', 'Búsqueda avanzada', and 'Búsqueda especial'. The main content area is titled 'CRITERIOS DE BÚSQUEDA' and contains a search form with the following fields: 'Nº Expediente:', 'D.N.E.', 'Nombre:', 'Apellido:', and 'Apellido:'. A 'Buscar' button is located below the fields. To the right of the form is an image of a hand holding a pen over a document. Below the search form is a 'Nuevo Expediente' button.

El trabajador y la trabajadora social, pulsando la **pestaña identificación**, podrán abrir un nuevo expediente o proceder a la búsqueda de un expediente abierto.

- Desde esta pantalla se procederá a la **apertura de expedientes**; para ello el trabajador o trabajadora social debe pulsar **Nuevo Expediente**¹.

El sistema nos traslada a la pantalla **EXPEDIENTE del Hogar**, y una vez incorporados los datos básicos, genera una **numeración para su identificación**, relacionada, con los datos incorporados de la **persona de referencia**. Al respecto es importante precisar que:

- Cuando incorporamos datos de una persona que acude por primera vez al servicio, si el sistema **detecta coincidencia con datos de identificación** básicos de cualquier otro miembro de otro expediente generado anteriormente, la herramienta emitirá un **mensaje de aviso** referido a la coincidencia de datos, ofreciendo información relativa al profesional de referencia del expediente generado anteriormente.
- Puesto que la numeración del expediente siempre corresponde a la persona de referencia, en caso de producirse una **«ruptura/disolución»** en la **unidad de convivencia** (separación/divorcio de pareja, traslado de la persona de referencia a un nuevo **Hogar**, fallecimiento de persona de referencia,...), debemos generar **un nuevo expediente**.

¹ Está prevista la conexión con el **Padrón Municipal**.

Con el objeto de facilitar el trabajo, el sistema tiene prevista la transferencia de los datos de miembros del hogar a un nuevo expediente.

- Cuando incorporamos datos de una persona que solo tiene un apellido, es conveniente que el segundo apellido sea XX, ya que la aplicación necesita de los dos apellidos para generar el número de expediente.
- Con relación a la identificación de expedientes, por el interés que supone para los ayuntamientos, se ha habilitado la *opción* para incorporar una *numeración complementaria* de los *expedientes (número de expediente municipal)* en la pantalla *EXPEDIENTE HOGAR*. Actualmente está implementado un algoritmo genérico que intenta generar automáticamente los números de expedientes municipales **partiendo del formato de los introducidos**. A continuación se detallan algunos ejemplos:
- Si el formato del expediente es: 0000001, el algoritmo generaría números consecutivos como 0000002, 0000003 y así **hasta llegar al tope** que sería 9999999.
 - Si el formato de expediente es: ABCDEF00001, el algoritmo generaría ABCDEF00002, ABCDEF00003, ABCDEF00004 y así sucesivamente **hasta llegar al tope** que, en este caso sería, ABCDEF99999.
 - Si el formato de expediente fuese: ABC0001XY, el algoritmo sería incapaz de generar automáticamente el siguiente, ya que sólo funciona en aquellos casos en los que el número de expediente del Ayuntamiento termina en dígitos numéricos.
 - **Cuando se llega al tope** del número de expediente del Ayuntamiento se muestra un aviso indicando que ya no se puede incrementar automáticamente. Por ejemplo si el último número de expediente fue el ABC9999, la aplicación mostrará un aviso. Podemos indicar a mano el nuevo número de expediente con el que continuar que, en este caso, podría ser ABC10000 y a partir de ahí la aplicación numeraría los sucesivos correctamente.
- En caso de existir un *expediente abierto* de la persona, se procederá a su búsqueda siguiendo diferentes *criterios de búsqueda*, pudiendo incorporar solo alguno de ellos:
- N° de Expediente que ha generado el aplicativo.
 - DNI de la persona de referencia o de los miembros del hogar.
 - Nombre completo *o parte del nombre y/o apellidos*.

Es importante precisar que se podrá buscar tanto a la persona de referencia, como a cualquier miembro del hogar.

Al pulsar sobre **Buscar** se ejecutará la búsqueda. Si como resultado de la búsqueda existe **un solo expediente** con esos datos, nos trasladará directamente a la pantalla **FICHA EXPEDIENTE** y en el caso de existir **más de un expediente** con la referencia incorporada, se pasará a la pantalla de **LISTADO EXPEDIENTES**, debiendo seleccionar el o la profesional el expediente buscado.

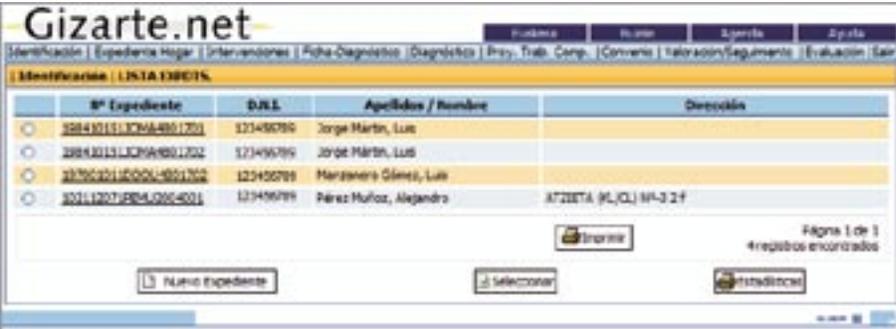
En el caso de que una persona haya sido trasladada de un expediente a otro, aparecerán ambos en el listado, y el o la profesional decidirá a cual de ellos acceder.

Además de la búsqueda simple de un expediente, desde la pantalla de identificación se podrán realizar búsquedas avanzadas y especiales, lo que permite fijar diferentes criterios de búsqueda en base a los cuales obtendremos un listado de expedientes sobre los que se podrán obtener estadísticas (consultar el módulo de estadística: apartado 3.4).

Listado expedientes

Como apuntábamos anteriormente, a esta pantalla se accede directamente desde la pantalla *IDENTIFICACIÓN*, cuando hay varios expedientes que cumplen la referencia introducida por el o la profesional en los criterios de búsqueda.

Para facilitar la búsqueda, el listado de los expedientes aparecerá por **orden alfabético**.



Nº Expediente	D.N.I.	Apellidos / Nombre	Descripción
22843011-CPMA-4801701	121495789	Jorge Martín, Luis	
22843011-CPMA-4801702	121495789	Jorge Martín, Luis	
22790321-CPMA-4801702	121495789	Manzanera Gómez, Luis	
20211207-PRM-0004001	121495789	Pérez Muñoz, Alejandro	ATZETA (V.L.) Nº-214

Desde esta pantalla, presionando *Seleccionar* un expediente del listado, nos trasladará directamente a su *FICHA EXPEDIENTE*. En el caso de no ser localizado, esa persona, el o la profesional, podrá crear un nuevo expediente desde esta pantalla.

Por otro lado, es importante señalar que si el trabajador o trabajadora social presiona desde la *pantalla de identificación Buscar*, se accede a esta pantalla de *LISTADO DE EXPEDIENTES*, recogiendo la referencia a todos los expedientes en los que figura como profesional de referencia.

Mediante la opción *Imprimir*, podremos obtener un documento con el listado de expedientes a los cuales el o la profesional tiene acceso.

Además, como apuntábamos anteriormente, sobre el listado de expedientes que hemos seleccionado, podremos obtener diversas estadísticas.

3.3.2. Expediente Hogar

Se *accede* a esta pantalla desde la *pestaña EXPEDIENTE HOGAR*.

Gizarte.net

Identificación | Expediente Hogar | Intervenciones | Acta-Diagnóstico | Diagnóstico | Proy. Trab. Comp. | Convenio | Calificación/Seguimiento | Evaluación Gac

Lista Expedientes | HOGAR | Nº expediente hogar: 898438151309A4881201

DATOS BÁSICOS UNIDAD CONVIVENCIAL

Fecha de Alta: 30/10/2006 Profesional de referencia: Martín Pérez Jordán (00305555)

Municipio: BERNEDO, Euzkadi Dirección: C.P.

DATOS MIEMBROS HOGAR

Parentesco	Nombre	Apellido1	Apellido2			
P. Referencia	Luis	Jorge	Martín	--	📄	
Conyugue/Pariente	Marta	Pérez	Gómez	--	📄	📄
Hijos/Hijas	Pedro	Jorge	Pérez	--	📄	📄

Esta pantalla se registrará *información* relativa a:

- El *Hogar*, para lo cual se tendrá en cuenta el botón colocado en la parte superior derecha de la pantalla *Datos Hogar*,
- Las *Unidades de Convivencia*, para lo cual se tendrá en cuenta el botón colocado en la parte superior derecha de la pantalla *Datos UC*,
- *Cada uno de los miembros* que componen el hogar. La primera pantalla se refiere a la persona de referencia y será el o la profesional quien introduzca las personas que configuren el hogar mediante el botón *Nuevo miembro*

El **profesional de referencia** indica quien es el trabajador social que, actualmente, se está haciendo cargo del expediente. Se puede cambiar desde la pantalla de datos del hogar.

Por otro lado es importante mencionar el *histórico de Atenciones*, el acceso a esta pantalla permite conocer que profesionales han realizado algún tipo de actuación con relación a ese expediente. Este registro es automático.

En esta pantalla también se tiene acceso a las diferentes opciones de coordinación profesional (compartir, derivar, dar acceso y transferir) que exponemos más adelante.

Por último mencionar, por el interés que representa de cara al archivo del expediente, la conveniencia de imprimir la información registrada en el expediente, presionando el botón **Imprimir** se ofrece un informe en formato pdf., con todos los datos incorporados al EXPEDIENTE HOGAR, incluyendo todos sus miembros.

Desde esta pantalla se podrá proceder al borrado del expediente, aunque es necesario decir que supone un proceso complejo. Desde los servicios informáticos se está trabajando para simplificarlo.

3.3.2.1. Ficha del hogar

El **acceso** a la **FICHA DEL HOGAR**:

- Se realiza directamente, cuando abrimos un nuevo expediente.
- Cuando se pulsa **Datos hogar** en la pantalla **EXPEDIENTE HOGAR** con el fin de introducir/modificar sus datos básicos.

The screenshot displays the 'Gizarte.net' interface for the 'Datos hogar' form. The form is organized into several sections:

- Header:** 'Gizarte.net' logo and navigation tabs for 'Sistema', 'Buzón', 'Agencia', and 'Ayuda'.
- Navigation:** A menu bar with options like 'Identificación', 'Expediente Hogar', 'Intervenciones', 'Actas/Diagnósticos', 'Diagnósticos', 'Proy. Trab. Comp.', 'Censos', 'Coberturas/Agreements', 'Evaluación/Estad.', and 'HOGAR | Historial/Consulta'.
- Form Fields:**
 - * Fecha de Alta: 27/10/2008
 - * Municipio: BIZKAIA
 - Calle: AURKO 604784430151/03
 - * Tipo de vivienda: Unipersonales
 - * Ingresos Totales hogar (Anuales): 0.00
 - * Gastos de vivienda (anuales): 4200
 - * Ingresos Totales Estandarizados hogar (Anuales): 0.00
 - * Patróns computables: (empty)
 - * Tipo de hogar: Unipersonales
 - * Nº de miembros de hogar: 1
 - * Ingresos Totales (Anuales): 0.00
 - * Ingresos Totales Estandarizados hogar (Anuales): 0.00
 - * Trabajador social: Horlado de Gaubea (047-32342)
- EN PROPIEDAD Section:**
 - Gastos mensuales intereses / amortización: 0.00
 - Protección oficial:
- Buttons:** 'Aceptar' and 'Cancelar' at the bottom.

En esta pantalla se podrá incorporar el **nº de expediente del ayuntamiento**. La aplicación los puede ir calculando automáticamente tal y como se explica en el apartado anterior.

Es importante tener en cuenta que:

- Sólo se consideran **campos obligatorios** aquellos marcados con un asterisco (*): tipo de hogar, patrimonio, trabajador social de referencia, etc.
- Los recuadros con **sombreado gris**, son informaciones que se generan automáticamente por el sistema, en base a datos incorporados en otras pantallas. Tal es el caso de los **ingresos del hogar**², donde la aplicación realiza el cálculo automáticamente en base a los ingresos introducidos para cada miembro.
- Cuando se modifican en la ficha de DATOS HOGAR aquellos datos que se trasladaran al diagnóstico, se plantea **al profesional la necesidad de generar un nuevo diagnóstico**, y será el profesional quien valore si es necesario.

En función del **régimen de tenencia de la vivienda** se deberán rellenar los datos correspondientes; si es alquiler la cantidad mensual que se paga por alquiler, para viviendas en propiedad los intereses de amortización del crédito, etc.

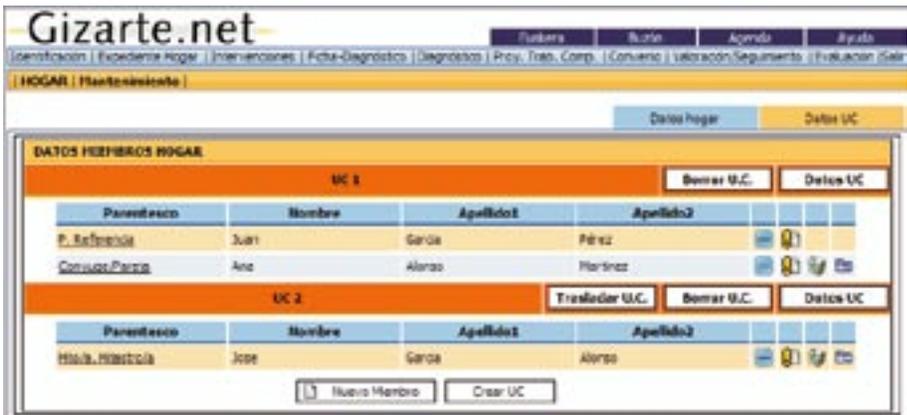
Además, tendremos que especificar quién es el o la **trabajadora social** que se hará cargo del expediente y seleccionarlo en la casilla correspondiente. De esta forma, la aplicación asociará el expediente a ese profesional. Este dato se puede cambiar a posteriori y, en este caso, al seleccionar un nuevo trabajador social se transferirá el expediente al mismo.

Desde esta pantalla, se accede también a la pantalla que permite la gestión de las unidades de convivencia de un hogar, que exponemos a continuación: **Datos UC**.

3.3.2.2. Ficha de unidades de convivencia (UC)

El acceso a la ficha de unidades de convivencia se realiza pulsando la opción **Datos UC** en la pantalla **EXPEDIENTE HOGAR**.

² Los ingresos del hogar se ponderan en función del número de miembros del hogar, siguiendo la ponderación aplicada en el cálculo de Renta de Garantía de Ingresos. Todo ello permite la obtención de unos ingresos estandarizados, que utilizando como criterio de referencia la Renta media disponible, nos permite valorar la situación de esta unidad convivencial, que queda registrada automáticamente en la **FICHA-DIAGNÓSTICO**.



Un hogar puede estar compuesto de una o varias unidades de convivencia definidas en base a las relaciones entre los miembros del hogar.

Esta situación se refleja en esta pantalla que sirve para gestionar lo relativo a las unidades de convivencia del hogar, siguiendo las siguientes pautas:

- Al crear un nuevo Expediente se crea la primera unidad de convivencia (U.C.), donde se sitúa a la persona de referencia.
- **Crear nueva Unidad de Convivencia.** Para ello se pulsa sobre el botón **Crear U.C.**, y se rellenan los datos correspondientes.
- **Modificar Unidad de Convivencia.** Se pulsa el botón **Datos U.C.** situado en la zona superior de la Unidad de Convivencia correspondiente, y se accede a la pantalla donde se permite modificar los datos de la unidad.
- **Incorporar un nuevo miembro.** Al igual que en la pantalla EXPEDIENTE HOGAR es posible crear nuevos miembros en esta zona pulsando sobre **Nuevo Miembro**. En el caso de existir varias unidades de convivencia dentro del hogar, en el momento de agregar al nuevo miembro se selecciona en cuál de ellas queremos situarlo.
- **Trasladar un miembro de una unidad de convivencia a otra** (véase el punto 3.3.2.4 TRASLADO DE MIEMBROS).
- **Trasladar una UC completa a otro hogar/Expediente** (véase el punto 3.3.2.4 TRASLADO DE MIEMBROS).

3.3.2.3. Ficha miembro del hogar

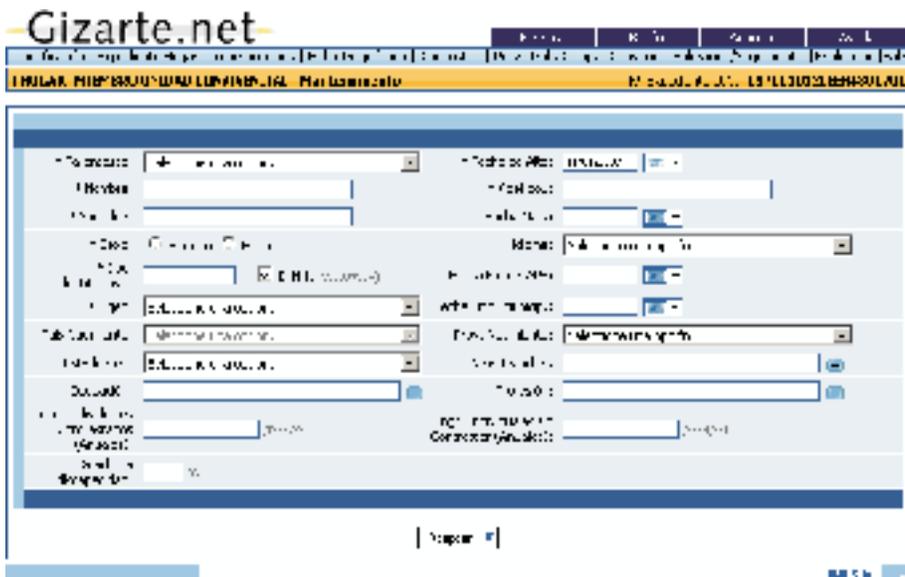
Como apuntábamos anteriormente, en la parte inferior de las pantallas de la **FICHA EXPEDIENTE**, se recogen los **datos identificativos** de **cada Miembro del hogar**.

Quando abrimos el expediente por primera vez, se accede *directamente* a la *ficha de la persona de referencia*, pudiendo incorporar *datos* referidos a su origen, estado civil, estudios, profesión, ocupación, e ingresos individuales, pudiendo recoger la referencia al grado de discapacidad de esa persona, ...

Para la incorporación de *nuevos miembros del Hogar*, y el acceso a la pantalla correspondiente de *FICHA MIEMBRO HOGAR* en la que podremos incorporar sus datos individuales, presionaremos el botón *Nuevo Miembro* ubicado en la parte inferior de las pantallas mencionadas.

La incorporación de un nuevo miembro a un expediente, con fecha de alta posterior al diagnóstico, permite a requerimiento del trabajador o trabajadora social, la creación de un nuevo diagnóstico y PTC o una nueva intervención.

En el caso de existir varias Unidades de Convivencia en el hogar, al guardar los datos del nuevo miembro aparece un cuadro donde se selecciona en qué U.C. se desea situarlo.



En cuanto al contenido de esta pantalla, se recoge en primer lugar los datos relativos a la *relación con la persona de referencia*, DNI (u otro documento, si no marcamos la referencia a DNI), datos de identificación como sexo, edad, empadronamiento, estado civil, origen, estudios, profesión, ocupación e ingresos individuales (base del cálculo de los ingresos del hogar).

Al igual que en las pantallas anteriores, sólo serán campos **obligatorios** aquellos marcados con un asterisco (*); no obstante se recomienda la incorporación de datos, ya que se transferirá la información directamente a la **FICHA DIAGNÓSTICO**.

Al pulsar **Aceptar** se almacenará la información, se selecciona la UC donde se situará el nuevo miembro y se volverá a la pantalla general **FICHA HOGAR** o **FICHA DE UNIDADES CONVIVENCIALES** (dependiendo de desde donde hayamos accedido a la **FICHA DE MIEMBRO**).

Una vez incorporada la información relativa a cada miembro del hogar, puede ocurrir que:

- Requiere incorporar un **nuevo miembro**, para ello se procederá **de nuevo** mediante el botón **Nuevo Miembro de la Pantalla EXPEDIENTE HOGAR** o **FICHA DE UNIDADES DE CONVIVENCIA**, abriéndose la pantalla **FICHA MIEMBRO HOGAR** y generando un nuevo miembro en el listado de miembros del hogar.
- Deseo **modificar/añadir** algún/os **datos** de un miembro del hogar, presionaré sobre  **en el miembro correspondiente** y se abrirá la pantalla **FICHA MIEMBRO HOGAR**.
- Debo **dar de baja** a algún miembro del hogar, presionaré el botón  en el miembro correspondiente. El miembro borrado aparecerá en la parte inferior del listado en color gris, y sus datos serán accesibles en modo consulta. En caso de eliminar la persona de referencia, se dará de baja el expediente completo, en este caso será necesario proceder a la previa eliminación del resto de miembros del hogar.
- Deseo **dar de alta un miembro dado de baja**. Para ello presionaré el botón  en el miembro correspondiente y se actualizarán los datos de este miembro.
- Deseo **trasladar un miembro entre UCs y/o hogares**: Para ello presionaré el botón  en el miembro correspondiente. (Véase el punto 3.3.2.4 TRASLADO DE MIEMBROS ENTRE UNIDADES DE CONVIVENCIA y expedientes).
- Deseo **consultar las ayudas de un miembro** del hogar. Para ello presionaré el botón  en el miembro correspondiente.

3.3.2.4. Traslado de miembro/UCs

Por un lado, el o la profesional podrá decidir si traslada un miembro a otra UC y/o a otro hogar/expediente y en caso necesario podrá generar un nuevo expediente con ese miembro como persona de referencia del expediente.

Es importante tener en cuenta que si se desea trasladar a la persona de referencia, el resto de miembros tendrán que estar de baja en el expediente.

Para proceder al traslado, debemos pulsar el botón  ubicado en las pantallas EXPEDIENTE HOGAR o FICHA DE UNIDADES DE CONVIVENCIA, junto a ese miembro que deseo trasladar. Existen tres tipos diferentes de traslado:

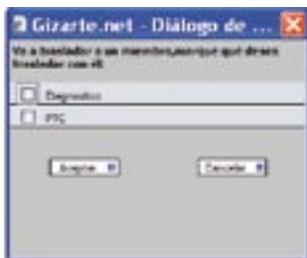
- **Traslado entre Unidades de Convivencia del mismo hogar.** Al pulsar el botón de traslado se selecciona esta opción y se elige la Unidad de Convivencia a la que queremos trasladar al miembro de entre las diferentes opciones que se presentan en el listado.
- **Traslado de un miembro a otro hogar existente.** Al pulsar el botón de traslado se selecciona esta opción y se procede a elegir el Hogar y a su vez la Unidad de Convivencia de dicho hogar (en el caso de existir varias) a la que se desea trasladar al miembro. Si se considera oportuno es posible trasladar las intervenciones del miembro al hogar destino. El parentesco por defecto del miembro trasladado será «*Seleccione una opción*», y para que el traslado sea completo el usuario deberá indicar el nuevo parentesco.
- **Traslado de un miembro a un nuevo hogar/expediente:** Al pulsar el botón de traslado se selecciona esta opción. A continuación se procede a crear un nuevo expediente siendo el miembro que trasladamos la persona de referencia de este. Si se considera oportuno es posible trasladar las intervenciones del miembro al hogar destino.

Por otro lado, el o la profesional podrá decidir si traslada una UC completa a otro expediente y en caso necesario podrá generar un nuevo expediente con esa UC eligiendo entre los miembros una persona de referencia.

Para ello debemos pulsar el botón  ubicado en la pantalla FICHA DE UNIDADES DE CONVIVENCIA, junto al identificador de la UC que deseo trasladar. Hay que tener en cuenta que el traslado de UC completa sólo se permitirá cuando ningún miembro de la UC esté de baja. Para trasladar la UC de la persona de referencia no pueden existir más UCs de alta en el expediente, además si se traslada ésta, si es posible se borrará el expediente y si no se quedará en estado desactivado, es decir, sólo podremos entrar en él para consultarlo. Existen dos tipos diferentes de traslado:

- **Traslado de una UC a otro expediente existente.** Al pulsar el botón de traslado se selecciona esta opción y se procede a elegir el expediente destino.
- **Traslado de una UC a un nuevo hogar/expediente:** Al pulsar el botón de traslado si cancelamos la primera opción podemos seleccionar esta opción. A continuación podemos escoger que miembro de la UC será la persona de referencia en el nuevo expediente, tras eso, se procede a crear un nuevo.

Sea cual sea la opción escogida entre todas las anteriores, tanto para traslado de miembros o de UCs, el profesional debe seleccionar aquella información que desea trasladar; podrá escoger si desea trasladar diagnósticos, ptc's o ambos mediante el siguiente cuadro de diálogo.



Si escogemos alguna de las opciones, el traslado se realizará a la última intervención abierta a la que se tenga acceso y si no hay ninguna abierta se abrirá una nueva.

En todos los traslados se insertará en el expediente destino una actuación con información acerca de las actuaciones realizadas en el expediente origen.

3.3.2.5. Borrado de expedientes

Es posible borrar un expediente de forma permanente pulsando el botón **Borrar Expediente** de la pantalla de EXPEDIENTE HOGAR. Este borrado es definitivo y permanente y por tanto los **datos** del expediente borrado **no son recuperables**.

Para borrar un expediente adecuadamente no debe tener Proyectos de Trabajo Compartido o evaluaciones asociadas. Por lo tanto en estos casos antes del borrado del expediente se deberán borrar de forma permanente los PTCs y evaluaciones asociadas mediante las opciones correspondientes que se explican en este manual.

Esta utilidad está pensada para casos específicos en los que se hayan creado expedientes innecesarios o se hayan ejecutado otro tipo de errores.

3.3.2.6. Coordinación profesional: compartir, derivar, transferir y dar acceso

En este apartado se explican algunas mejoras incorporadas en la **PANTALLA EXPEDIENTE**, que abarcan aspectos que consideramos de gran interés profesional.

Se han incorporado varios botones que generan diferentes *opciones de coordinación* interprofesional e interdisciplinar:

- **Compartir** expedientes.
- **Derivar** expedientes.
- **Transferir** expedientes.
- **Dar acceso** a expedientes.

A continuación expondremos el sentido y funcionamiento de estas opciones, aunque previamente presentamos este cuadro resumen con las *funcionalidades* a las que tienen acceso cada una de las opciones de coordinación.

Funcionalidades	Nivel de Acceso a Expedientes			
	Transferido	Compartido	Derivado	Con Acceso
Búsqueda expedientes	X	X	X	X
Consulta expedientes	X	X	X	X
Modificación expedientes	X	X	—	—
Historia familiar	X	X	—	—
Compartir expedientes	X	—	—	—
Derivar expedientes	X	X	X	X
«Devolución-Derivación»	—	—	X	X
Transferir expedientes	X	X	—	—
Dar acceso a expedientes	X	X	—	—
Intervenciones: Registro actu.	X	X	Nueva Intervención	Nueva Intervención
Consulta Ficha diagnóstico	X	X	Si adjunta a Informe S	Si adjunta a Informe S
Ficha diagnóstico y Diagn.	X	X	Nueva Ficha-diag	Nueva Ficha-diag
PTC	X	X	Nuevo PTC	Nuevo PTC
Convenio	X	X	Nuevo Conv	—
Seguimiento	X	X	De Interven. «propias»	De Interven. «propias»
Evaluación	X	X	De PTC «propios»	De PTC «propios»

Compartir

Se propone esta opción cuando el o la profesional de referencia de un expediente, considere necesario **trabajar conjuntamente con otro profesional del mismo servicio**, permitiendo el acceso total al expediente a otro u otra trabajadora social y/o profesional de su mismo servicio de base, pudiendo trabajar conjuntamente.

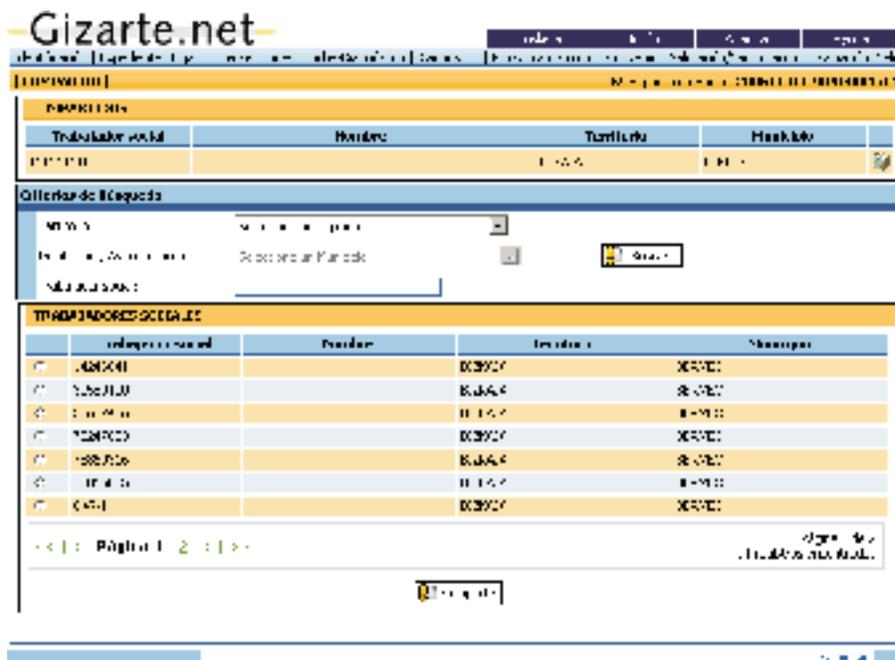
La aplicación de **esta opción no tiene sentido** cuando el Ayuntamiento ha tomado previamente la decisión de compartir todos los expedientes, lo cual supone que todos los y las profesionales tendrán acceso a todos los expedientes, a pesar de existir un profesional de referencia para cada persona. Es decir no se aplicará cuando el Ayuntamiento ha solicitado ese perfil de acceso.

Esta opción posibilita **coordinación interprofesional y/o interdisciplinar**, por lo cual será necesario que se den de **alta todos los o las profesionales de ese servicio con los que se plantea compartir la intervención**.

El funcionamiento de las pantallas de coordinación es similar, seleccionaremos la opción en este caso de compartir, que nos trasladará a la pantalla en la que seleccionaré el o la profesional con el que he decidido trabajar conjuntamente un caso.

Se procederá del siguiente modo:

- Pulsar el botón **Compartir en la pantalla de expediente HOGAR** y se accederá a la pantalla, al pulsar **Buscar** ofrece un listado de los y las profesionales del servicio, debiendo seleccionar con cual de ellos o ellas deseo compartir la intervención. Una vez seleccionado el o la profesional, pulsaremos **Compartir**, permitiendo el acceso al expediente completo. Realizada esta acción se vuelve a la pantalla de **IDENTIFICACIÓN**.



Derivar

Esta opción se plantea cuando un trabajador o trabajadora social de un servicio de base estima oportuno enviar a una persona a un servicio especializado, aunque permite en general la derivación de expedientes a otros profesionales, servicios e instituciones.

Al igual que la opción compartir, posibilita *coordinación interprofesional y/o interdisciplinar*, pero estableciendo una diferencia fundamental; en el caso de la derivación se plantea trabajar de un modo simultáneo con la persona/*Hogar*, pero *sin compartir la intervención*.

Es necesario dar de *alta a todos los o las profesionales de ese servicio y de otros servicios o instituciones a los que se plantea derivar el expediente*.

La derivación se realizará mediante un informe social, el cual se genera tomando como referencia el diagnóstico realizado por el o la trabajadora social que deriva el caso y siguiendo las indicaciones del profesional en cuanto a la información a introducir.

Una vez derivado un expediente, el trabajador o trabajadora social del servicio especializado tendrá *acceso al expediente en cuestión pero sólo a la Ficha del expediente y al Informe Social*.

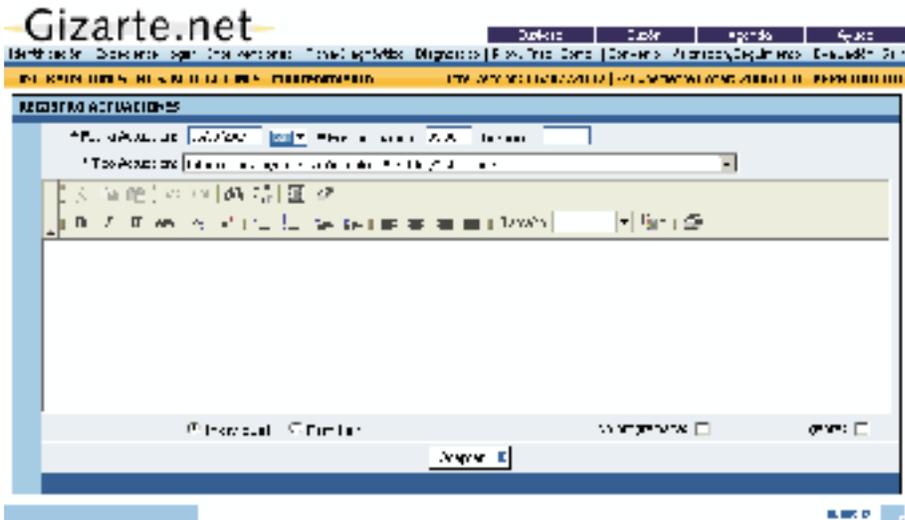
Con relación a este punto, está previsto que el profesional al que se deriva el expediente, una vez finalizada su intervención, remita también un nuevo informe social elaborado por éste, mediante la opción *«devolución-derivación»*.

Se procederá del siguiente modo:

— Para *acceder* a la derivación se podrá realizar desde dos pestañas:

- Desde la pestaña de *EXPEDIENTE HOGAR*, pulsando el botón *Derivar*.
- Desde la pestaña *INTERVENCIONES* (que a continuación expondremos): seleccionando en el *REGISTRO DE ACTUACIONES* la opción *Derivación a otros Servicios/Instituciones*.

En ambas opciones se accede a la siguiente pantalla, pudiendo ampliar a quien se dirige, el motivo, ... en el *campo abierto de escritura*.



- Una vez seleccionada la opción de la pantalla de registro de actuaciones, y precisada la información si lo desea, presionando el botón **Aceptar** se accederá a la pantalla de **DERIVACIÓN**.
- A continuación *accedemos a un proceso que permite la elaboración de un INFORME SOCIAL*, asociado al trámite «Derivar un expediente».

Con relación al *informe Social que genera el sistema* es importante que tengamos en cuenta las siguientes consideraciones:

- Al iniciar el informe deberá definir el **motivo** del informe social.
- Deberá decidir si se realizará sobre **uno o varios miembros del Hogar o sobre todo él**.

Se presentará una **pantalla similar a la ficha diagnóstico** con la indicación de aquellas dimensiones que contienen información. El o la profesional podrán **seleccionar** solo aquellas dimensiones o indicadores que desea incorporar en el Informe Social, y rellenar los campos *Otras situaciones* y *Valoración y propuesta del trabajador/la social*.

- Una vez seleccionadas las dimensiones, el trabajador o trabajadora social podrá **incorporar aquellas consideraciones, precisiones e informaciones que estime oportuno**, en un campo de texto abierto **habilitado a tal efecto en cada dimensión**.
- De este modo se podrá matizar, singularizar o **personalizar la información** recogida en el informe social para cada persona/hogar.
- De igual modo, se incorpora una **valoración y propuesta del trabajador o trabajadora social**, en un campo de texto libre habilitado a tal efecto al final de la pantalla.
- La opción de derivación supone un informe social y no se **acompañará de un diagnóstico**.
- Es importante señalar que una vez seleccionado el o la profesional, el sistema le remite un informe social y le permite el **acceso solo** a los datos del **expediente**, no al resto de procesos abiertos por el profesional que le ha derivado el expediente.

No obstante, el o la profesional al que se deriva el caso **podrá acceder a las funcionalidades de la herramienta** de diagnóstico social e intervención, ya que podrá abrir sus propias intervenciones, registrar sus actuaciones profesionales, abrir una nueva ficha-diagnóstico, un nuevo *PTC*, realizar seguimientos y evaluaciones.

- Subrayamos que está previsto que el o la profesional al que se ha derivado el expediente/caso, una vez finalizada su intervención, será conveniente que remita **un nuevo informe social**, mediante la opción **«devolución-derivación»**.

Para finalizar la explicación debemos precisar que la derivación está prevista para remitir **vía Gizarte.net**, pero hasta que esta opción pueda generalizarse en uso por los diferentes profesionales, **la aplicación permite también generar un informe social que el o la profesional pueda Imprimir**.

- Con relación a la pantalla de **DERIVACIÓN**, precisaremos que se filtre la Zona y Municipio, y al pulsar **Buscar** se ofrecerá un listado servicios y profesionales, debiendo seleccionar a cuál de ellos se le derivará el expediente.

Gizarte.net

Inicio | Inicio | Ayuda

Identificación | Expediente Hogar | Intervenciones | Ficha Diagnóstico | Diagnóstico | Emp. Trab. Comp. | Comensal | Valoración/Seguimiento | Evaluación | Lab.

IDENTIFICACION | Sel. Trabajador Social | Nº Expediente Hogar: 13843023130194802738

Criterios de Búsqueda

Territorio: [v]

Diputación / Ayuntamientos: [v]

Trabajador social:

TRABAJADORES SOCIALES

	Trabajador social	Nombre	Territorio	Municipio
<input type="radio"/>	111111111	Antonio Domínguez Pérez	BIZKAIA	BERGEO
<input type="radio"/>	222222222	Maria del Mar Ramirez	BIZKAIA	BERGEO
<input type="radio"/>	333333333	Martín Gulleruz López	BIZKAIA	BERGEO
<input type="radio"/>	444444444	Idoia Larrauri	BIZKAIA	BERGEO

Página 1 de 1
4 registros encontrados

Transferir

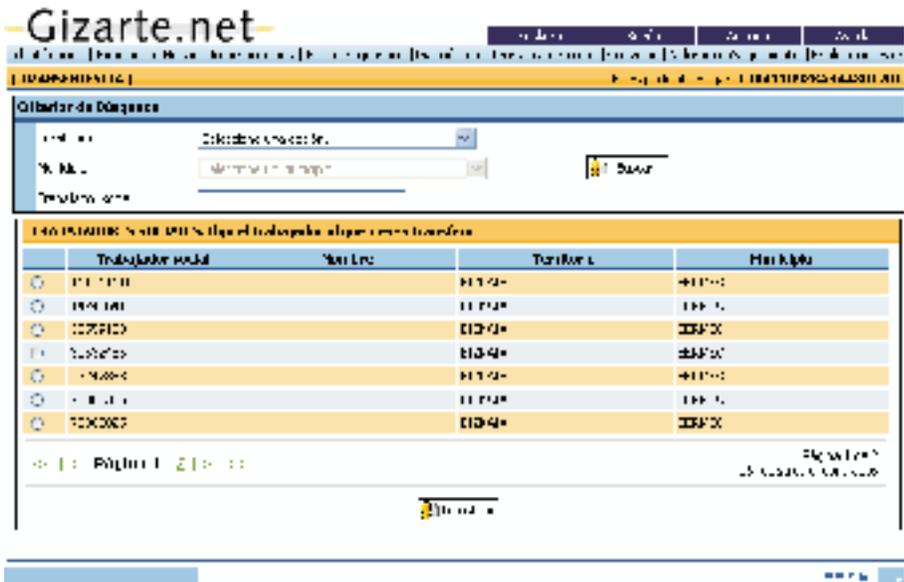
En la pestaña *EXPEDIENTE HOGAR*, se incluye la opción de *transferencia de expedientes*, lo cual permite mejorar la coordinación interinstitucional.

Es una opción muy útil para traspasar expedientes a otro/a trabajador/a social, generalmente por *traslado de domicilio* de la persona atendida, ya que el expediente se transfiere al servicio de base que le corresponde. *En este caso el profesional que transfiere un expediente pierde el acceso a dicho expediente, aunque en el servicio quedará una copia que no podrá modificar.* No obstante, se recomienda imprimir toda la información relativa a todo el proceso.

Queda a criterio del trabajador social o la trabajadora social la remisión o no de los comentarios que el mismo hubiera incorporado a la ficha del diagnóstico.

Se procederá del siguiente modo:

- Pulsar el botón *Transferir en la pantalla de expediente HOGAR* y se accederá a la pantalla de *TRANSFERENCIA*. Se filtra previamente por Territorio y Municipio, y al pulsar *Buscar* ofrece un listado de los trabajadores y trabajadoras sociales de esa zona, debiendo seleccionar a cuál de ellos se le trasladará el expediente. Una vez seleccionado el o la profesional, pulsaremos *Transferir*, remitiendo el expediente completo. Realizada la transferencia se vuelve a la pantalla de *IDENTIFICACIÓN*.



Dar acceso

A través de este botón se permite el **acceso a la herramienta a profesionales de otros servicios e instituciones**, dejando abierta una línea de coordinación interprofesional.

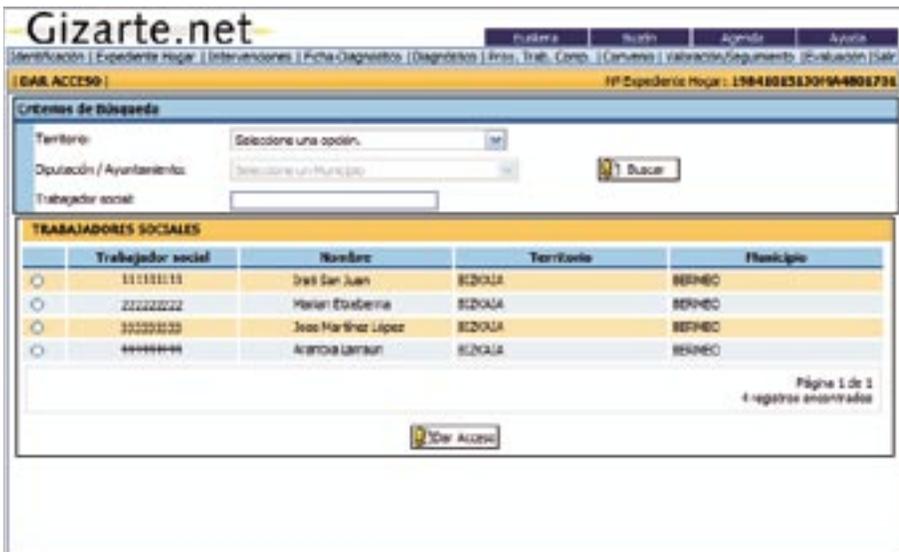
Trata de responder a aquellas situaciones en las que la persona ha acudido a otros servicios e instituciones, sin la previa derivación desde el servicio de base. Mediante este proceso un trabajador o trabajadora social podrá dar acceso a un expediente a otro u otra trabajadora social, y al igual que con la derivación, **manteniendo cada uno de ellos la privacidad** relativa a las intervenciones y/o trámites realizados sobre el mismo.

El o la profesional del servicio especializado identificará a la persona en la aplicación y el sistema le indicará el **trabajador o trabajadora social de referencia de los servicios de base**, debiéndose poner en contacto con él o ella para solicitar el acceso al expediente en caso de encontrarse abierto, o solicitar la generación de un nuevo expediente al que se le permite el acceso.

Se procederá del siguiente modo:

- **Identificación** de la persona/Hogar
 - Con los datos aportados por el o la profesional se procederá a la **búsqueda** del expediente en la pestaña de identificación.

- En caso de no existir expediente abierto por el sistema, el o la trabajadora social del servicio de base (al que corresponde la persona por zona de residencia), deberá **abrir expediente** con los datos básicos de la persona de referencia.
- Una vez localizado o abierto el expediente: Pulsar el botón **Dar acceso, en la pantalla de EXPEDIENTE HOGAR.**
- Se accede a la pantalla de **DAR ACCESO**, desde donde se filtra previamente por Territorio, Municipio y/o Servicio, al pulsar **Buscar** ofrece un listado de los trabajadores y trabajadoras sociales, debiendo seleccionar al que ha solicitado acceso al expediente.



Una vez seleccionado el o la profesional, pulsaremos **Dar acceso** y permitimos al profesional acceder a las funcionalidades que ofrece la herramienta en la intervención con esa persona/Hogar. Realizado el acceso se vuelve a la pantalla de **IDENTIFICACIÓN**.

3.3.3. Intervención

Una vez incorporados los datos básicos de los miembros del HOGAR en la pestaña de Expediente, se plantea **iniciar el proceso de intervención profesional**.

En esta aplicación, se entiende la **intervención desde una perspectiva metodológica**, como **proceso metodológico completo**, que se inicia con un estudio-diagnóstico, base de un proyecto de trabajo, que requiere un seguimiento y evaluación.

En otras palabras, *cada intervención agrupa* la aplicación de las diferentes *fases del método en Trabajo Social*, por ello entendemos que la aplicación es en sí una *herramienta para la intervención profesional*, en cuanto que posibilita que el trabajador y trabajadora social obtengan y sistematicen la información necesaria sobre la persona, perfilando un diagnóstico social, base de una intervención planificada (*PTC*), del cual realizará un seguimiento, con las acciones que estime oportunas, y exige una evaluación del proceso de intervención.

No podemos olvidar que una *intervención*, entendida desde esta perspectiva metodológica, *requiere* el desarrollo de diversas *actuaciones profesionales*, que el trabajador o trabajadora social registrará en la aplicación. Es decir, las actuaciones del o la profesional siempre se encuentran enmarcadas dentro del marco general de la intervención profesional.

Por ello, el o la profesional procederá a *abrir una intervención* y dentro de ella *registrarán las actuaciones profesionales* que desarrolla en su quehacer diario.

Se recomienda *abrir una nueva intervención* cuando el trabajador o la trabajadora social consideren que es necesaria una *nueva estrategia de intervención* (un nuevo *PTC*), bien por surgir un problema que modifica sustancialmente la situación de esa persona o por un empeoramiento general, bien como consecuencia de la evaluación de la intervención anterior. Se procederá a abrir la nueva intervención *desde la pestaña de evaluación* de la anterior intervención.

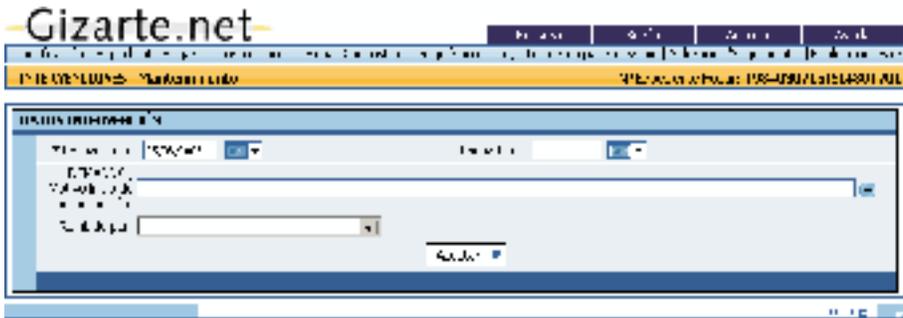
De cara al funcionamiento de la herramienta, se recomienda mantener *abierta una única intervención*.

Desde las consideraciones expuestas, exponemos a continuación el *funcionamiento de la pestaña*, exponiendo el *procedimiento* a seguir para dar de alta una intervención y registrar las actuaciones que desarrolla el o la profesional.

3.3.3.1. Alta y mantenimiento de intervenciones: Registro de actuaciones

1. **ABRIR LA 1ª INTERVENCIÓN** (y *siempre que se abre una nueva intervención*): seleccionaremos la pestaña **Intervenciones**.

1.1. Accedemos a la pantalla que permite *dar de ALTA una intervención*, la **Pantalla DATOS INTERVENCIÓN**.



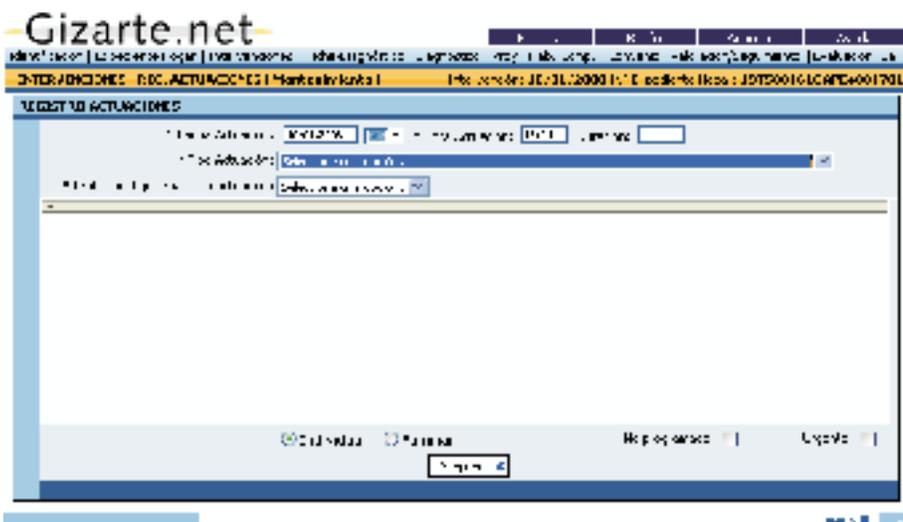
Es importante **no modificar la fecha de inicio** que la herramienta propone.

En esta pantalla, el trabajador o trabajadora social inicia el proceso, pudiendo **seleccionar**:

- El/los **motivos de intervención**, es decir la demanda o problema/s por el que **iniciamos** la intervención profesional con esta persona.
- Indicar quien ha **remitado** a la persona al servicio.

Una vez seleccionados, presionando **Aceptar**, nos traslada a la Pantalla de **REGISTRO DE ACTUACIONES**.

1.2. En la Pantalla para el **REGISTRO DE ACTUACIONES**, procedemos a **dar de ALTA una actuación** para esa intervención.



Esta pantalla ofrece una *sistematización de actuaciones del profesional* relativas al nivel *individual-familiar*, una vez *seleccionada* una opción de las propuestas:

- Se debe seleccionar el o la profesional que realiza la actuación. Por defecto, aparece el profesional de referencia pero puede seleccionar otros profesionales. La lista de profesionales está formada por el profesional de referencia, el usuario conectado, los profesionales de la misma zona si se trata de una zona compartida o los profesionales que comparten el expediente si se trata de un expediente compartido.
- El o la profesional podrá *describir, detallar o matizar la información que desee* en el campo de escritura abierta destinado a tal efecto. En el caso de las entrevistas, podrá proceder al *registro de la entrevista*, no obstante, se aconseja que la información sobre la persona se registre en la ficha-diagnóstico.

Es importante reseñar, que se ha incorporado la **utilidad FCKEditor** a la mayoría de los **campos de libre escritura** de más de una línea. Esta utilidad permite dar cierto **formato** al texto introducido y este formato se traslada de manera directa a los informes que contengan la información.

- Por otro lado, cada actuación incluye la *opción* de que el profesional indique la definición de la actuación en base a los siguientes *criterios*:

- Individual/ Familiar
- Urgente /Ordinaria
- No programada /planificada

- Un aspecto de especial interés, es el relativo a los *enlaces* que algunas actuaciones conllevan, que pretenden agilizar el trabajo, ya que *conectan* al trabajador y trabajador-social con documentos de gran interés para Trabajo Social, como son:

- *Informe social*, asociado a la opción «*Derivación a otros profesionales, servicios o instituciones*». El procedimiento se ha expuesto anteriormente (Expediente: coordinación profesional: Derivar). El informe se podrá trasladar vía Gizarte, lo cual facilita la coordinación, pero también puede imprimirse y seguir el procedimiento habitual.
- *Gestión de AES y Renta de Garantía de Ingresos*, nos traslada directamente a la pantalla de solicitud.
- *Diagnóstico personalhogar*: preparada par enlazar con la ficha-diagnóstico.
- *PTC, evaluación, etc.*

Una vez seleccionada la opción y registrada la información deseada por el o la profesional, en el campo de escritura abierta reservado a tal efecto, presionaremos sobre **Aceptar** en la pantalla y la información queda registrada, generando una nueva pantalla (**REGISTRO DE ACTUACIONES**), que recoge a modo de listado, las actuaciones desarrolladas en el proceso de la intervención profesional.

Al seleccionar algunas funciones de la aplicación, se generan diversas actuaciones de forma automática, por ejemplo al hacer una evaluación, un proyecto de trabajo compartido o hacer diagnósticos.

Para finalizar esta exposición, destacamos que el registro de actuaciones de la **herramienta conecta con una agenda de trabajo**, pretendiendo facilitar el proceso.

La información registrada en la herramienta de diagnóstico y la agenda esta conectada.

Se trata de que la información registrada en la Agenda se traslade al expediente correspondiente, donde el o la profesional podrá completar o matizar en caso de que lo considere necesario.

Tener en cuenta que las actuaciones se verán reflejadas en la agenda del profesional escogido para llevarla a cabo, y desde la agenda se podrá trasladar información de actuaciones a la herramienta de diagnóstico.

De este modo se posibilita la obtención de estadísticas de indicadores de actividad profesional.

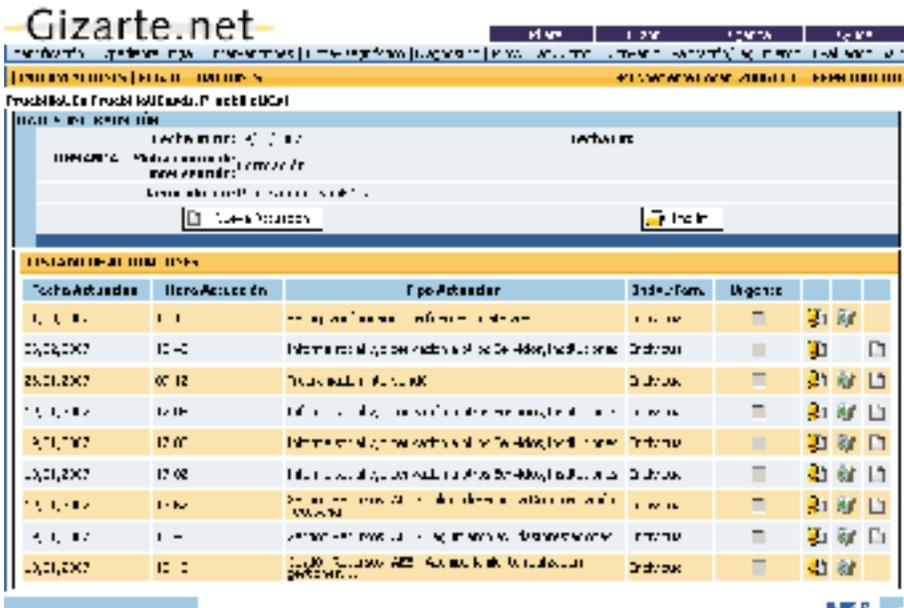
El funcionamiento de la agenda se ha expuesto en capítulo aparte.

1.3. Por tanto, una vez dada de alta la 1ª intervención y dada de alta la 1ª actuación, se accede a la **Pantalla de REGISTRO DE ACTUACIONES**, y más en concreto del **LISTADO DE ACTUACIONES**, reflejado en la parte inferior de la pantalla.

Las actuaciones quedan registradas de forma **descendente** (la última acción llevada a cabo aparece en la línea superior), indicando la descripción que ha incorporado el o la profesional.

Cada una de las actuaciones registradas ofrece la posibilidad de:

- **Ver/Modificar**  la información registrada anteriormente por el o la profesional.
- **Borrar**  la actuación.
- Acceso a **conexión** con pantallas: informes sociales, PTC, convenios, solicitudes AES, ...

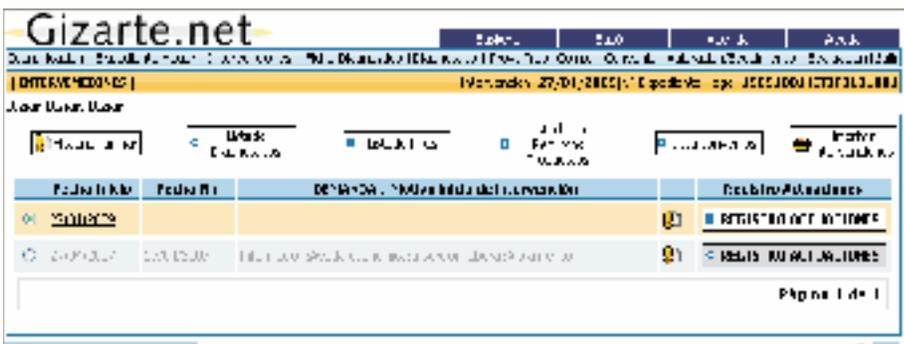


De especial interés para el profesional es la opción **Imprimir**, ya que permite obtener un **informe completo de las actuaciones profesionales** llevadas a cabo sobre el expediente durante la intervención.

Para salir de esta pantalla, seleccionaremos la **pestaña sobre la que deseamos trabajar**.

2. **UNA VEZ ABIERTA LA 1ª INTERVENCIÓN** y registrada/s alguna/s actuación/es. Cuando accedemos de nuevo a la herramienta, si deseamos realizar el registro de nuevas actuaciones, procederemos del siguiente modo:

2.1. Seleccionamos la pestaña **Intervenciones** y accedemos a la **Pantalla LISTADO INTERVENCIONES**



Una vez abierta la primera intervención, al presionar sobre la pestaña de intervención se accede directamente a esta pantalla.

En esta pantalla se registran, en orden inverso cronológico, la lista o **relación de intervenciones** que se ha realizado sobre un expediente, quedando seleccionada por defecto, la intervención más reciente, la intervención activa, sobre la que estamos trabajando. Aparecen también las intervenciones cerradas. Estas se diferencian de las demás por su color gris.

En el caso de encontrarse cerradas todas las intervenciones del expediente se ofrece la posibilidad de crear una nueva.

Se mostrará , quedando reflejada en la barra de información (color naranja). No obstante, cada vez que el trabajador o trabajadora social entra de nuevo al expediente, debe comprobar que la aplicación ha seleccionado la intervención que el profesional desea.

Si se desea modificar la intervención es preciso pulsar el botón  situado en la zona derecha de cada una de ellas.

Reiteramos de nuevo la idea de que el **proceso de intervención**, requiere el **desarrollo de una serie de actuaciones profesionales**, y es precisamente desde esta pantalla donde el trabajador y trabajadora social accede al registro de actuaciones.

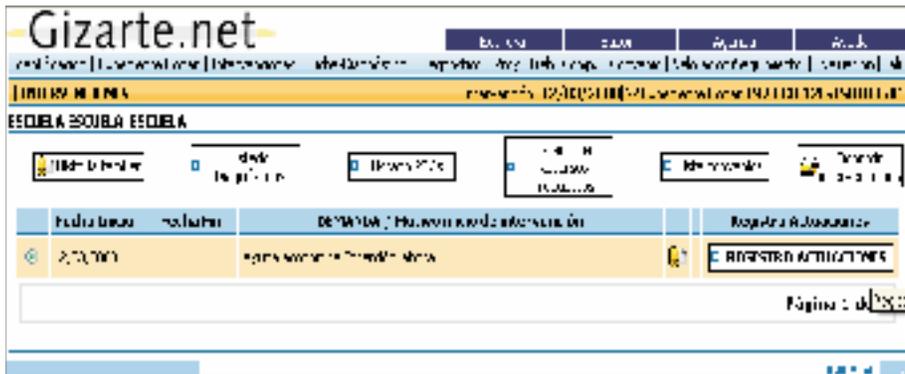
Para ello se presionará el botón **Registro de actuaciones correspondiente a la intervención que estamos trabajando**, situado en la parte derecha de la pantalla, dentro de la intervención activa.

2.2. Del modo descrito, se abre de nuevo la **Pantalla de REGISTRO DE ACTUACIONES**, anteriormente descrita, que pretende facilitar la **gestión de actividades** profesionales relacionadas con la persona/hogar cada vez que la persona acude al servicio.

Para ello seleccionaremos **Nueva actuación** y reiteraremos el proceso anteriormente descrito.

3.3.3.2. Elementos incluidos en la pantalla: Historia socio-familiar, listado diagnósticos, de PTCs, de recursos propuestos y de convenios

Ubicada en esta pantalla de intervenciones, además de realizar el registro de actuaciones del profesional, podemos acceder a la pantalla de **HISTORIA FAMILIAR**, al **LISTADO DE DIAGNÓSTICOS** realizados en ese hogar, al **LISTADO DE PTCs** planteados por el o la trabajadora social, el **LISTADO DE RECURSOS** propuestos desde los PTCs y el **LISTADO DE CONVENIOS**, por todo ello decimos que es desde esta pantalla desde la que se hace trabajo social.



A continuación exponemos el contenido de cada uno de estos apartados.

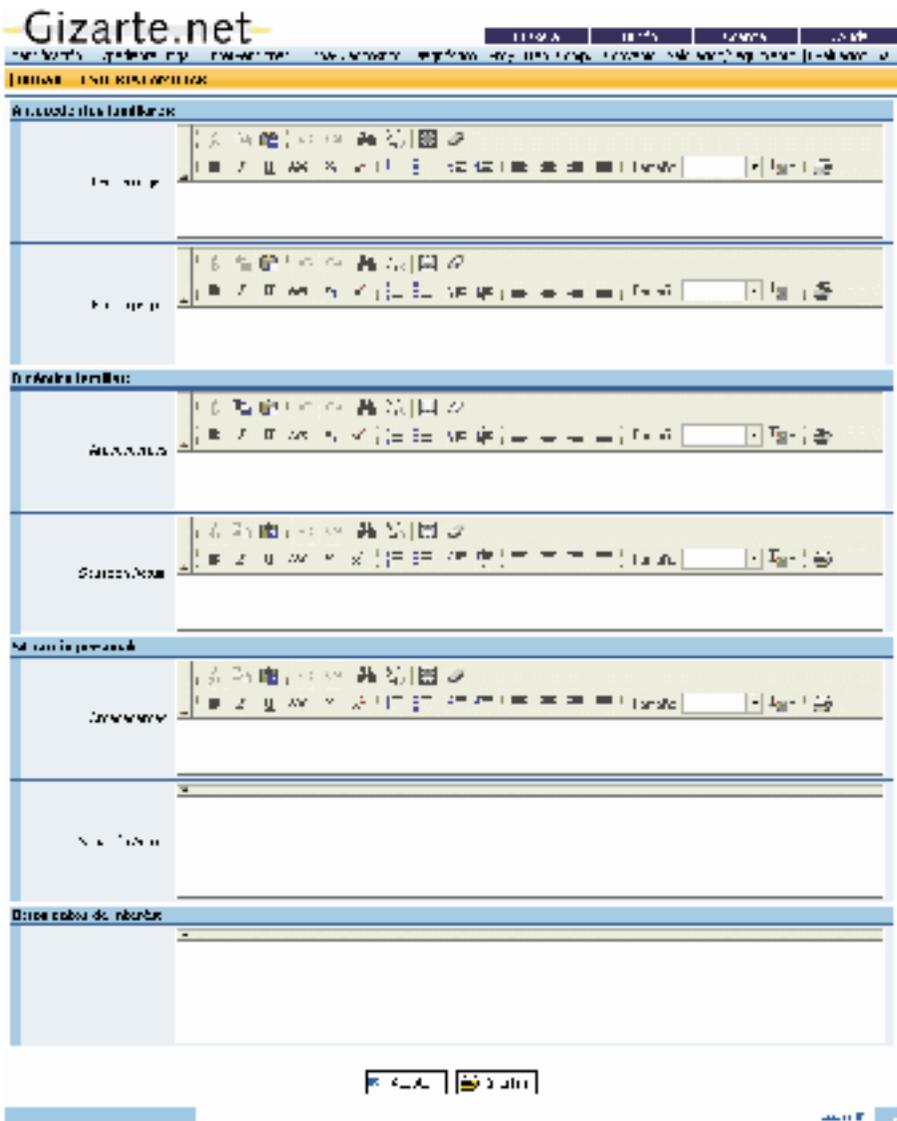
Historia familiar

Desde la pestaña de *INTERVENCIONES*, se podrá acceder a esta funcionalidad, pudiendo elaborar una historia socio-familiar de los miembros del HOGAR, para ello presionaremos el botón *Historia familiar*.

Solo el trabajador y trabajadora social tendrá acceso a esta opción y podrá registrar, en campos de texto libre, datos relativos a la *dinámica familiar y antecedentes familiares y personales* de interés.

Esta funcionalidad se ha incorporado especialmente para *registrar datos* que el trabajador y trabajadora social considera *relevantes para ese hogar*, relativos en especial a antecedentes y dinámica familiar, ya que la información relativa a las diferentes dimensiones debe registrarse en la ficha-diagnóstico, tal como explicaremos en el siguiente apartado.

En la historia socio-familiar, también se ha incorporado la **utilidad FCKEditor**, que permite dar cierto **formato** al texto introducido, el cual se traslada de manera directa al informe impreso.



Es conveniente utilizar la opción **Imprimir** para archivar la historia en el expediente.

La información registrada en la historia socio-familiar, relativa a la dinámica y antecedentes del HOGAR, se debe completar con los datos incorporados en las diferentes dimensiones e indicadores que se plantean en la **FICHA-DIAGNÓSTICO**, que presentaremos más adelante.

Con todo ello, obtenemos una visión general del HOGAR, relativa a los antecedentes, dinámica y situación actual de cada miembro de ese HOGAR.

Listado de diagnósticos

Se accede a esta opción desde el botón **Listado Diagnósticos** situado en la pestaña INTERVENCIONES.

En esta pantalla se obtiene un listado de los diagnósticos del expediente junto con sus respectivas intervenciones. Es posible acceder tanto a los diagnósticos listados como a las intervenciones haciendo clic sobre las fechas de la tabla que se muestra a continuación.

Intervenciones Fecha inicio	Fecha diagnóstico
2006/08/07	2006/08/07
2006/08/07	2006/08/07
2006/08/07	2006/08/07
2006/08/07	2006/08/07
2006/08/07	2006/08/07
2006/08/07	2006/08/07
2006/08/07	2006/08/07
2006/08/07	2006/08/07

Con relación a este apartado, decir que se ha incorporado una funcionalidad especialmente importante para el trabajo social, **Evolución diagnósticos**, quedando reflejado, a modo de informe, las diferentes valoraciones de los indicadores seleccionados y los comentarios del o la trabajadora social de cada uno de los diagnósticos realizados, de un modo secuencial.

Listados PTC

Desde el botón **Listado PTCs** situado en la **pestaña de intervenciones**, podremos acceder al listado de **PTCs** planteados con el hogar, independientemente de en qué intervención estén englobados.

Para acceder a esta pantalla presionaremos sobre el botón **Listado PTCs**

El listado de **PTCs**, se ordenarán en orden descendente por fecha de **PTC** y mostrará los siguientes datos:

- Fecha Intervención a la que pertenece (enlace a la pantalla de esa Intervención)
- N° **PTC** (enlace a la pantalla de este **PTC**)

- Persona a la que corresponde o *PTC* de *U.C.*
- Fecha *PTC*.
- Si el *PTC* ha sido evaluado por el o la profesional.

The screenshot shows the 'Gizarte.net' interface with a table of proposed resources. The table has columns for 'Intervención: Puntuación', 'Nº P.T.C.', 'Persona, U.C.', 'Fecha P.T.C.', and 'P.T. Evaluada'. The data rows include various types of resources such as 'Ayuda de Emergencia Social', 'Renta Básica', and 'Prestación Complementaria Vivienda' with their respective scores and evaluation dates.

Intervención: Puntuación	Nº P.T.C.	Persona, U.C.	Fecha P.T.C.	P.T. Evaluada
20110001	01	Ayuda de Emergencia Social	20110001	No
20110002	02	Renta Básica	20110002	No
20110003	03	Prestación Complementaria Vivienda	20110003	No
20110004	04	Ayuda de Emergencia Social	20110004	No
20110005	05	Renta Básica	20110005	No
20110006	06	Prestación Complementaria Vivienda	20110006	No
20110007	07	Ayuda de Emergencia Social	20110007	No
20110008	08	Renta Básica	20110008	No
20110009	09	Prestación Complementaria Vivienda	20110009	No
20110010	10	Ayuda de Emergencia Social	20110010	No

Listado de recursos propuestos

Accedemos a este listado pulsando sobre el botón ***Lista recursos propuestos*** de la pestaña INTERVENCIONES.

En esta pantalla se muestran los datos básicos de los recursos aplicados del expediente, como entre otros, las *Ayudas de Emergencia Social* solicitadas, las *Rentas Básicas* o la *Prestación Complementaria Vivienda*, en estos casos nos informa de la fecha de solicitud y si se ha concebido.

The screenshot shows the 'Gizarte.net' interface with a table of applied resources. The table has columns for 'Recurso', 'Fecha', 'Fecha de Evaluación', 'Evaluado', and 'INTERVENCIONES TRABAJADAS SOCIALES'. The data rows include resources like 'Ayuda de Emergencia Social', 'Renta Básica', and 'Prestación Complementaria Vivienda' with their evaluation dates and status.

Recurso	Fecha	Fecha de Evaluación	Evaluado	INTERVENCIONES TRABAJADAS SOCIALES
Ayuda de Emergencia Social	20110001	20110001	No	
Renta Básica	20110002	20110002	No	
Prestación Complementaria Vivienda	20110003	20110003	No	
Ayuda de Emergencia Social	20110004	20110004	No	
Renta Básica	20110005	20110005	No	
Prestación Complementaria Vivienda	20110006	20110006	No	

Esta pantalla nos ofrece la información de los recursos sociales propuestos por el o la trabajadora social incluidos en la propuesta de PTC de los diferentes miembros de ese hogar, pudiendo acceder al PTC desde esta misma pantalla (2ª columna).

Es interesante destacar que el o la profesional podrá trasladar a esta pantalla, las observaciones que considere oportunas con relación a cada recurso propuesto, para lo cual debe acceder al cuadro de texto habilitado junto a la propuesta de recursos en el PTC y sus comentarios se trasladarán automáticamente a esta pantalla.

Listado de Convenios

Por último debemos señalar que desde esta pantalla podremos acceder a el listado de convenios que se han gestionado en este expediente, indicando la fecha de firma, de inicio y fin del convenio e informándonos del PTC al que está asociado cada convenio, indicando así mismo se ha decidido la prórroga, modificación, finalización o suspensión de ese proceso.

Persona firma	Fecha firma	Fecha inicio	Fecha fin	PTC asociado	Proposición
ESCUELA ESCUELA ESCUELA				1	
ESCUELA ESCUELA ESCUELA		23/4/2008		1	
ESCUELA ESCUELA ESCUELA		23/4/2008		1	
ESCUELA ESCUELA ESCUELA	24/10/2008	24/10/2008	21/12/2008	1	

Página 1 de 1

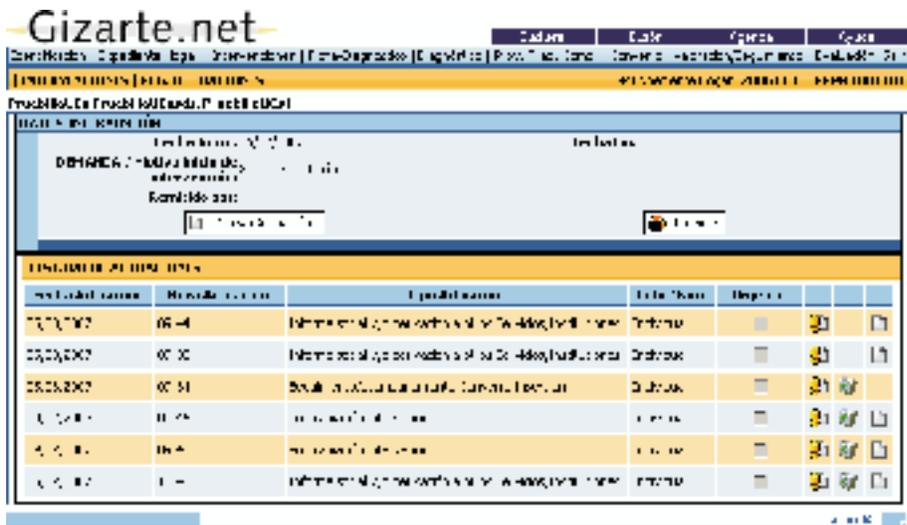
3.3.3.3. Alta de solicitudes de AES y RGI (desde registro de actuaciones y desde PTC)

Alta de nuevas solicitudes de AES y RGI desde el registro de actuaciones

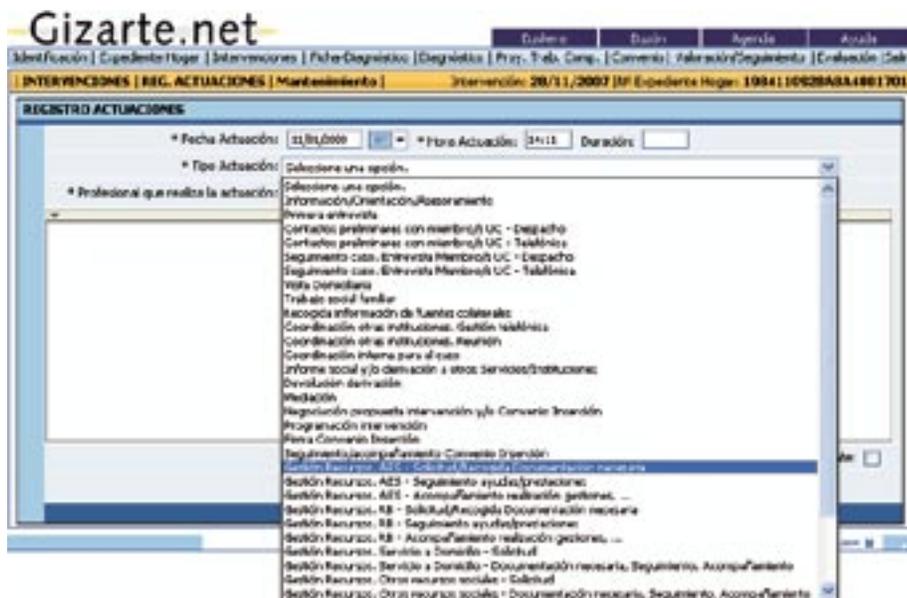
El alta de Ayudas de Emergencia Social y Rentas Básicas de un expediente es viable desde distintos puntos del aplicativo. Uno de ellos es desde el registro de actuaciones al que accedemos pulsando el botón **Registro de actuaciones** situado en la parte derecha de cada intervención del listado de la pestaña INTERVENCIONES.

Es importante precisar, que a pesar de existir esta opción, se recomienda que la gestión de ayudas se realice desde la pestaña del PTC, ya que queda integrada dentro de un proyecto de trabajo con esa persona y además es desde esta pantalla donde queda registrada estadísticamente la solicitud.

En la pantalla de registro de actuaciones (en la siguiente imagen) se debe pulsar el botón *Nueva actuación* para acceder a la pantalla de alta de actuaciones.



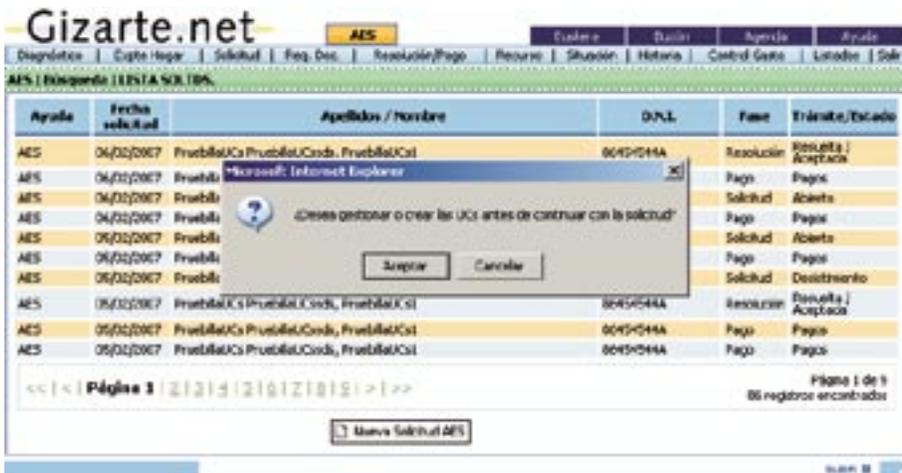
A continuación seleccionaremos de entre todas las actuaciones listadas en el combo de tipo de actuación, alguna relacionada con las Ayudas de Emergencia Social y la Renta de Garantía de Ingresos (dependiendo de lo que se desee hacer).



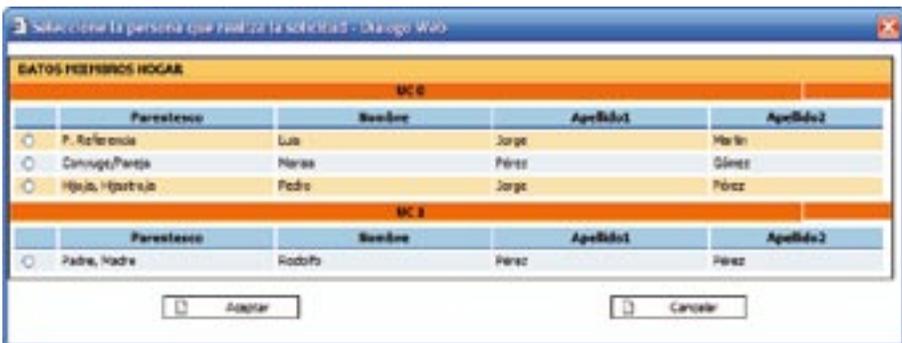
Una vez se haya completado la información requerida y se pulse el botón de aceptar, la aplicación nos redirige a un listado con todas las solicitudes de AES y RGIs del expediente donde se puede pulsar el botón *Nueva solicitud AES* o *Nueva solicitud RGI* dependiendo de la actuación seleccionada previamente, o seleccionar una de las realizadas para modificarla a seguir gestionándola.

Es en este punto cuando se plantea la posibilidad de gestionar las unidades de convivencia antes de proseguir con la nueva solicitud, mediante un mensaje como el que se muestra en la siguiente imagen.

Es preciso destacar que actualmente las ayudas se conceden a miembros concretos del hogar, por lo que resulta imprescindible indicárselo a la aplicación.



Si no se desea gestionar las UCs antes de continuar con la solicitud, en este caso se selecciona el solicitante de entre los miembros del hogar que se muestran en el cuadro de diálogo y se procede a gestionar la nueva solicitud.



Si se desea gestionar las UCs antes de continuar con la solicitud. En este caso se muestra la ficha de unidades de convivencia desde donde se debe pulsar el botón **Seleccionar solicitante** para acceder al listado de miembros de la imagen anterior.

Alta de nuevas solicitudes de AES y RGI desde el PTC

Tal como indicábamos anteriormente, también es posible gestionar nuevas solicitudes de Ayudas de Emergencia Social y Renta de Garantía de Ingresos desde la ficha del Proyecto de Trabajo Compartido, que es desde donde recomendamos hacerlo, por varias razones, la gestión de las ayudas económicas quedan integradas en un proyecto global de trabajo con esa persona/hogar, y queda registrada estadísticamente en la herramienta, permitiendo un análisis del colectivo de perceptores de ayudas.

El funcionamiento del apartado de PTC se explica detalladamente en el punto 3.3.5. *Proyecto de Trabajo Compartido (PTC)*. La pantalla principal se compone de varias pestañas: una de ellas corresponde a todo el hogar y las demás a sus miembros.

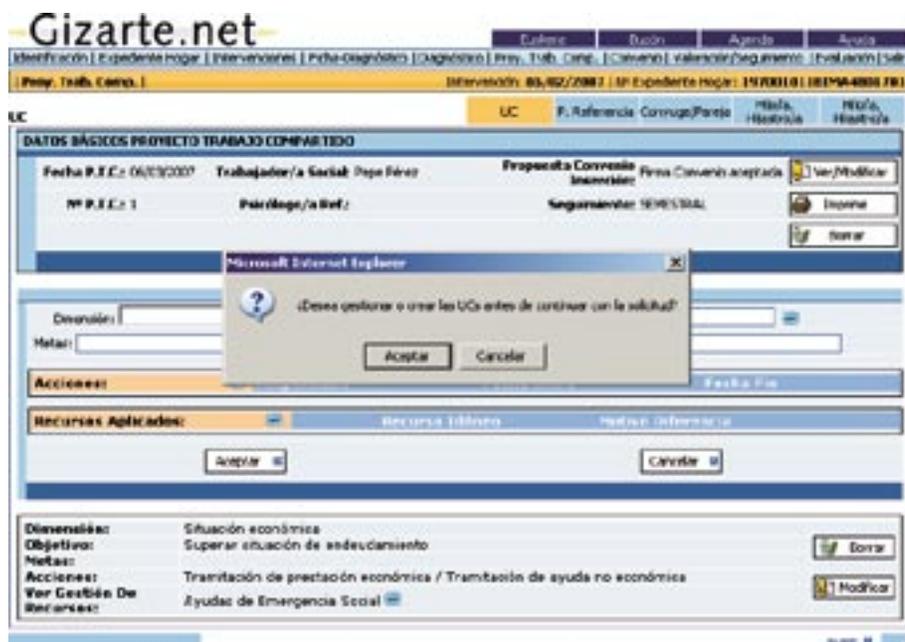


La gestión de AES y RGI desde el PTC se realiza desde el botón (🔍), ubicado en la pantalla resumen del PTC, en la parte inferior.

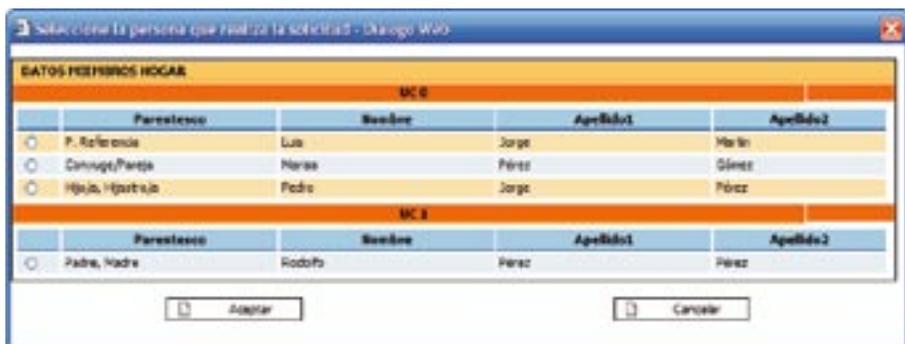
Si se trata de otro tipo de recurso y dispone de una dirección Web podrá acceder al mismo a través del botón (🌐). La dirección Web se puede corresponder con un municipio concreto o con todos los municipios de un territorio dependiendo de si el recurso es gestionado o no por las diputaciones.

Dependiendo de la pestaña desde donde se gestione el PTC, será preciso especificar el solicitante de la ayuda. Si se ha gestionado desde la pestaña de un miembro concreto del hogar, la selección del miembro no es precisa ya que se da por supuesto que ese miembro será el solicitante de la ayuda.

En el caso de precisar la selección de un miembro del hogar, la aplicación muestra el siguiente mensaje:



- **No se desea gestionar las UCs antes de continuar con la solicitud.** En este caso se selecciona el solicitante de entre los miembros del hogar que se muestran en el cuadro de diálogo y se procede a gestionar la nueva solicitud.
- **Si desea gestionar las UCs antes de continuar con la solicitud.** En este caso se muestra la ficha de unidades de convivencia desde donde se debe pulsar el botón *Seleccionar solicitante* para acceder al listado de miembros de la imagen anterior.



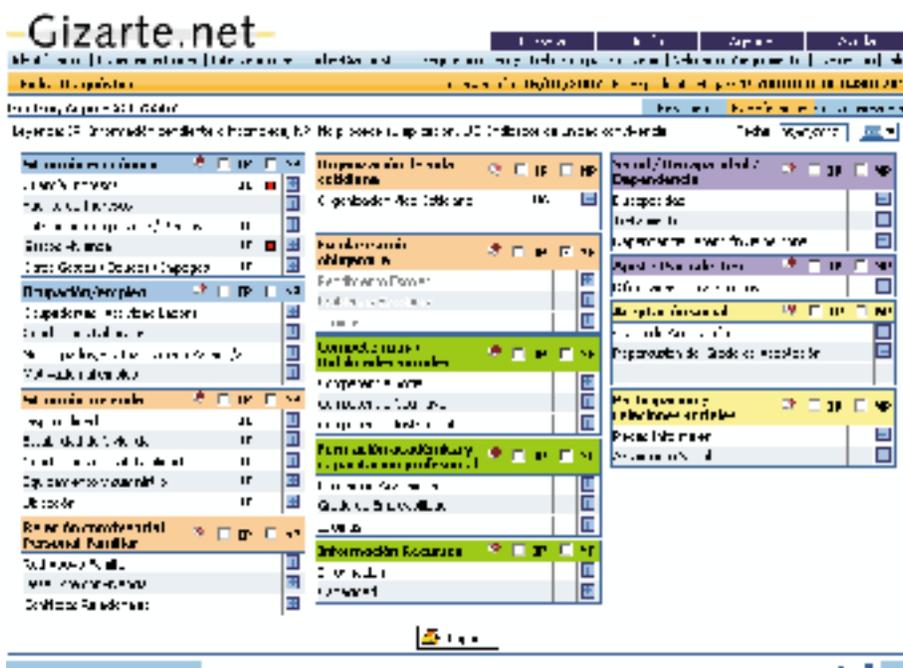
3.3.4. Diagnóstico

En la herramienta, el abordaje del diagnóstico se apoya en varias pantallas: **Ficha- Diagnóstico, Diagnóstico y Pronóstico**, refiriéndose todas ellas al hogar y a cada una de los miembros de ese hogar.

3.3.4.1. Ficha-diagnóstico (Persona)

Desde la **pestaña Ficha-diagnóstico**, nos incorporamos a la pantalla base del diagnóstico, donde el o la profesional procederá a la incorporación de la información recogida en las entrevistas.

Es en esta pantalla, donde se debe incluir la información que recogemos de la persona, no en el registro de actuaciones, quedando reflejada en las indicadores seleccionados de cada dimensión, precisando aquello que considere significativo para el caso en los cuadros de texto habilitados a tal efecto. Esta información queda registrada en el histórico de diagnósticos lo que nos permite valorar la evolución de la persona.



Es importante destacar que cuando se incorpora información en la Ficha-diagnóstico, se realiza el registro automático de una nueva actuación en el registro de actuaciones: «Diag-

nóstico de persona/hogar». Este registro será solamente uno por día, es decir si se incorpora el mismo día diferente información al diagnóstico sólo veremos reflejada una actualización en la intervención.

La realización de diagnóstico requiere un proceso de recogida progresiva de información, referida a las dimensiones que se contemplan en la pantalla, no obstante la recogida de información siempre será a **criterio del profesional**, quien decidirá que información recoger en cada momento en función de la intervención que desee realizar.

Es importante tener en cuenta que se ha pretendido en todo momento una **herramienta flexible**, que se adapte a las necesidades de cada uno de los y las trabajadores sociales. Por ello, el o la profesional puede iniciar el proceso de diagnóstico, pero decidir paralelamente el inicio de propuesta de PTC y la gestión de ayudas, ... pudiendo **completar progresivamente** el diagnóstico de esa persona y unidad convivencial e implementar acciones en el PTC en diferentes momentos.

Para la realización del diagnóstico es importante **tener en cuenta que:**

- En la barra de información se muestran, a modo de **pestañas**, la referencia a cada uno de los **miembros del Hogar** que se han registrado en el expediente. Al seleccionar una pestaña, en la izquierda de la barra, aparece el **nombre** de la persona sobre la que estamos realizando el diagnóstico.
- El trabajador o trabajadora social deberá introducir la **información para cada miembro del Hogar**, seleccionando la pestaña correspondiente a cada uno de ellos. No obstante debemos indicar que algunas de las **variables** incluidas en el diagnóstico se refieren a **todo el Hogar**. Estas variables están identificadas en la pantalla con la referencia **H** junto a ellas, al incorporar este dato en la persona de referencia, se traslada automáticamente al resto de los miembros..
- En la ficha-diagnóstico, encontramos la referencia a una **pestaña de Resumen**, la cual contempla la información referida a todos los miembros del Hogar en una misma pantalla. Se genera automáticamente, en función de los datos introducidos.

Su objetivo es ofrecer una visión conjunta del Hogar, sin perder la individualización de la información. Por su interés se aconseja la **impresión de esta pantalla**, mediante botón habilitado para este efecto.
- Con relación a la **recogida de información**: el y la profesional decidirá qué información desea registrar en torno a las diferentes dimensiones y miembros y en qué momento, para ello, cuenta con el apoyo de dos **opciones**:

- **IP (Información Pendiente):** supone una señal de aviso para el profesional, será interesante apuntar esta referencia cuando el o la profesional ha detectado alguna cuestión sobre la que será necesario *profundizar en próximas entrevistas*.
- **NP (No procede):**
 - Por *no ser aplicable a la persona*, por incompatibilidad con alguna característica personal del sujeto (por ejemplo escolaridad en una persona mayor de 18 años).
 - Porque el o la profesional considera que la información de esa dimensión *no es relevante para el caso* (por ejemplo cuando se va a proceder a gestionar una residencia para una persona mayor, la información referida a competencias de la persona).

Es necesario aclarar que ambas opciones no tienen el mismo tratamiento en la valoración cuantitativa de la persona (reflejada en la pestaña de seguimiento).

El diagnóstico será más o menos completo, siempre según la opinión del o la profesional. Lo idóneo es la recogida de información de cada aspecto, identificando si la situación es adecuada o si se registra alguna dificultad o problema, ya que solo de este modo obtendremos una valoración completa que permita valorar y cuantificar la situación de la persona y permita observar su evolución.

- El **procedimiento** para *introducir/modificar información* para cada *indicador* es sencillo: se pulsará sobre el **botón azul** , situado junto a la variable, abriéndose con ello una pantalla en la que se muestran las diferentes opciones o alternativas existentes para cada indicador, pudiendo seleccionar entre ellas. En algún caso, las opciones despliegan un **segundo nivel**, indicado con el mismo símbolo , presionando sobre él se abre una nueva pantalla, de la que seleccionaremos aquello que corresponda a la situación de la persona.

Una vez realizada la selección, se debe presionar sobre **Aceptar** en la/s pantalla/s generadas. Este procedimiento pretende evitar confusiones en el proceso de introducción de la información.

Exponemos a continuación dos *ejemplos*:

- Desajuste convivencial asociado a *embarazo precoz*:

- Con relación a la incorporación de información debemos apuntar que algunas **opciones** son **excluyentes** de otras en la selección, por lo que si esto ocurre así, aparecerá un mensaje informativo avisando de las incompatibilidades.
- Incorporada la información por el procedimiento descrito, la aplicación ofrecerá automáticamente una **valoración de la situación**, definiéndola como adecuada, deficitaria o muy deficitaria, en función de los indicadores seleccionados.

Por tanto, una vez seleccionada la o las opciones, la pantalla muestra la información que sobre las dimensiones e indicadores definidos se ha introducido, mediante un **cuadrado de color** con el siguiente significado:

- **Verde:** Adecuado
- **Naranja:** Deficiente
- **Rojo:** Muy Deficiente
- **Blanco:** No Procede (se «atenúan» las opciones)

De este modo obtenemos una **información gráfica**, expresada mediante colores «tipo semáforo» a modo de «fotografía» de situación de la persona en un momento determinado, **perfilando las áreas de necesidad** del sujeto que requieren intervención y en concreto los puntos débiles y los aspectos que requieren la atención profesional, matizando también la **magnitud y gravedad** de los problemas, pero siempre considerando las **potencialidades** u oportunidades de mejora de cada sujeto.

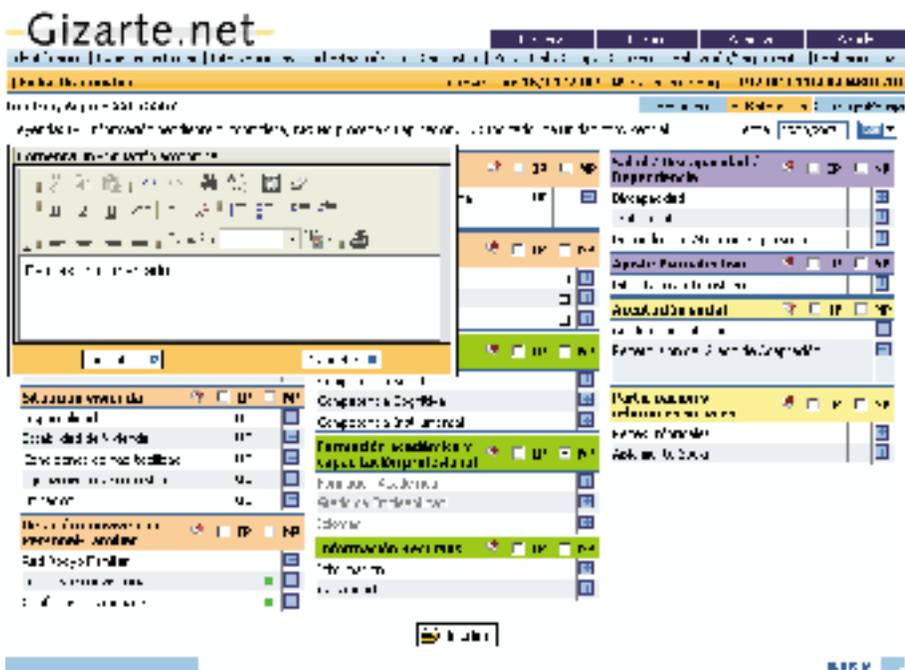
No debemos olvidar que la valoración de los indicadores se ha realizado en base a la **definición consensuada** de los y las profesionales participantes en el proceso, pero consideramos de especial interés la **adecuación y actualización de los indicadores** seleccionados, por lo que es imprescindible la participación de todos y todas las profesionales (consideramos «**el buzón**» de sugerencias como el procedimiento más adecuado).

Tras un periodo de aplicación de la herramienta, se procederá a realizar las modificaciones necesarias, intentado precisar aquellos conceptos que puedan prestarse a confusión, definiendo y precisando aquello que fuese necesario.

Por todo ello, consideramos que esta propuesta diagnóstica supone un proceso de **unificación de criterios en la valoración**.

— **Matización por dimensión.**

La aplicación ha habilitado, a nivel de ficha-diagnóstico, la posibilidad de introducir un **texto descriptivo para cada dimensión**. Para ello se debe seleccionar el botón de escritura ubicado sobre la dimensión y se accede a una pantalla de escritura libre. Esta información será confidencial para el trabajador o trabajadora social, no se traslada al informe social de derivación.



No debemos olvidar que la intervención del trabajador y trabajadora social debe respetar siempre la *singularidad e individualidad* tanto en la valoración como en la intervención.

Por ello, para precisar la información incorporada, si el y la profesional lo considera oportuno, se ha propuesto esta mejora en la herramienta, ofreciendo la posibilidad de *matizar y/o describir la información sobre cada dimensión*, situación-problema (mediante un campo abierto a la escritura).

Esto es importante cuando la herramienta además de ofrecer una propuesta sistematizada de diagnóstico, pretende ser *instrumento de apoyo a la intervención*, ya que permite personalizar el proceso.

— Maltrato y violencia sexual

En el diagnóstico podemos reflejar con la dimensión «*Relación convivencial Personal-Familiar*», y los indicadores «*Maltrato doméstico*» y «*Violencia sexual*» si existe para ese miembro/hogar maltrato o violencia sexual. Si se marca uno de ellos se añadirá automáticamente un botón (🔗) en la pantalla ficha-diagnóstico, tal y como se ve en la imagen, que enlaza con las fichas de Maltrato y Violencia, cuyo contenido está conservado entre Gobierno Vasco, las 3 diputaciones y Emakunde.

Conflictos Relacionales		Conflictos Relacionales	
<input type="checkbox"/> RELACIONES POSITIVAS <input type="checkbox"/> SIN CONFLICTOS RELACIONALES A DESTACAR EN REGIÓN AMBITO (Paraja, Padres - Hijos/as, Con familia extensa, Con amigos, vecinos, ...)		GRAVE CONFLICTO / DESPROTECCIÓN MIEMBROS VULNERABLES: Unidad Convivencial con conflicto relacional y/o atención inadecuada a situación de miembros vulnerables por:	
DETERIORO DE RELACIONES: Unidad Convivencial con deterioro de relaciones y/o en conflicto relacional (con deterioro de relaciones) y posible atención delictiva a sus miembros más vulnerables (Niños/as y adultos vulnerables: mujeres y discapacitados)		ABANDONO	
<input type="checkbox"/> Pareja / Padres - Hijos		<input type="checkbox"/> FÍSICO: Negligencia: higiene, alimentación, vestido o sueño, en cualquier miembro, violencia y control seguridad	
<input type="checkbox"/> Con familia extensa: marginación, maltrato, violencia		<input type="checkbox"/> PSICOLÓGICO: Abandono psicológico: falta de respuesta a las necesidades afectivas, incomunicación activa en la relación, aislamiento de subjetividad	
GRAVE CONFLICTO / DESPROTECCIÓN MIEMBROS VULNERABLES: Unidad Convivencial con conflicto relacional y/o atención inadecuada a situación de miembros vulnerables causada por:		<input type="checkbox"/> ABANDONO DEL HOGAR o EXPULSIÓN DOMICILIO de tutores, vienes/as o miembros pareja	
<input type="checkbox"/> Con familia extensa: marginación, maltrato, violencia		<input type="checkbox"/> EXPULSIÓN FUGA: como miembro familia	
<input type="checkbox"/> Con familia extensa: marginación, maltrato, violencia		<input type="checkbox"/> EXPULSIÓN FUGA: marginación/vienes. (O manifestación agresiva)	
<input type="checkbox"/> Con familia extensa: marginación, maltrato, violencia		<input type="checkbox"/> HEREDEROS ACOGIDOS, TUTELA, EN SU FAMILIA, DELEGADA CUSTODIA HIJOS, HIJOS TUTELADOS POR ADMINISTRACIÓN, MAL TRATO EN HOGARES ALTERNATIVOS,	
<input type="checkbox"/> Con familia extensa: marginación, maltrato, violencia		<input type="checkbox"/> Desprotección por ORFANDAD , por no reconocimiento del estado	
<input type="checkbox"/> Con familia extensa: marginación, maltrato, violencia		MALTRATO	
<input type="checkbox"/> Con familia extensa: marginación, maltrato, violencia		<input type="checkbox"/> FÍSICO: Malos Tratos Físicos PREHISTÓRICOS (por abuso de alcohol o drogas), DAÑOS FÍSICOS, GOLPES, QUEBROLES, Retazos no curados en el bienestar	
<input type="checkbox"/> Con familia extensa: marginación, maltrato, violencia		<input type="checkbox"/> PSICOLÓGICO: Maltrato psicológico: Desatención, Trato vejatorio, Comunicación verbal con desprecio y burlas; Rechazo afectivo, aislamiento, incomunicación; amenazas de abandono o expulsión; amenaza contra la seguridad e integridad personal; desvalorización moral de miembros	
<input type="checkbox"/> Con familia extensa: marginación, maltrato, violencia		<input type="checkbox"/> MALTRATO MATERIAL Y ECONÓMICO: Abuso de poder en el marco presupuesto familiar; Se excluyen a miembros que deben participar, ...	
<input type="checkbox"/> Con familia extensa: marginación, maltrato, violencia		<input type="checkbox"/> Separación o Divorcio: Incumplimiento pago pensión (compartición, alimentos)	
<input type="checkbox"/> Con familia extensa: marginación, maltrato, violencia		<input type="checkbox"/> ABUSO SEXUAL: Favorecimiento de miembros, incesto, violación, violación sexual, exhibicionismo, abuso de la autoridad para conseguir placer	
<input type="checkbox"/> Con familia extensa: marginación, maltrato, violencia		<input type="checkbox"/> AGRESIÓN SEXUAL	

3.3.4.2. Ficha-diagnóstico (Resumen)

Como apuntábamos, una vez registradas las informaciones individuales, la **pestaña resumen** se genera automáticamente, en función de los datos introducidos.

Contempla la información referida a todos los miembros del Hogar en una misma pantalla, de forma que ofrece la posibilidad de obtener una perspectiva de conjunto y a la vez individualizada de los diferentes miembros del Hogar.

La información mostrada es la del resumen de la información introducida para cada uno de los miembros del Hogar, ordenada en cuatro columnas: datos de la persona de referencia (**PR**), de la pareja de ésta (**P**), de los hijos (de forma general) (**H**) y del resto de los miembros que conviven en el domicilio (**R**).

En el siguiente gráfico se observa la estructura de esta pantalla resumen.

3.3.4.3. Diagnóstico/Pronóstico

La **Pestaña de Diagnóstico**, ofrece una **valoración diagnóstica genérica**, relativa a las dimensiones analizadas y según los datos registrados en la ficha-diagnóstico.

Perfila la información relativa a las dimensiones del diagnóstico, en dos bloques:

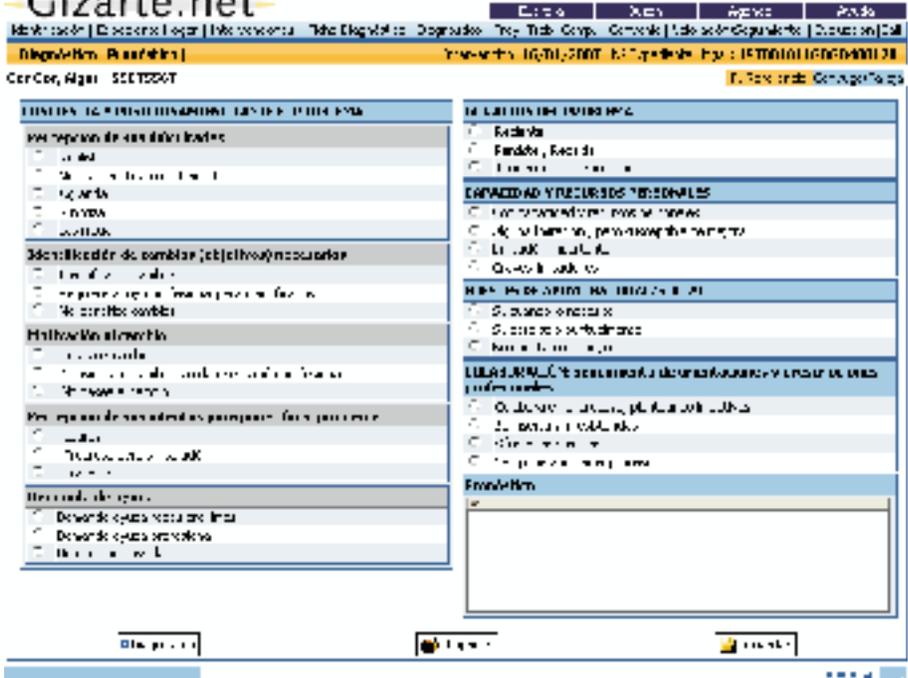
- **Potencialidades** de cada miembro y del Hogar en general.
- **Puntos débiles** de cada miembro y del Hogar en general.

En esta pantalla se trasladará una **valoración global de cada dimensión**, por lo cual la referencia a situación deficitaria puede deberse a la percepción de dificultad/deficiencia en **algún aspecto** de la dimensión, marcando una situación de alerta.

Una aportación importante de esta pantalla es que además de la información de las dimensiones, permite al profesional compartir y **contrastar** esta información **con la persona**, posibilita obtener la percepción/**valoración de la persona atendida**. Para registrar esta información es necesario presionar sobre el botón **Guardar**.

Por ello constituye un práctico **instrumento de trabajo para la negociación y el consenso**, siendo necesario para ello **Imprimir** el documento.

Para finalizar este apartado decir que **desde la pantalla de diagnóstico** se accede a la pantalla de pronóstico, pulsando sobre el botón **Pronóstico**.



Junto al cuestionario, el o la profesional podrá precisar aquello que considere oportuno respecto al pronóstico de *cada miembro del Hogar* y será necesario **Guardar** la información introducida.

Existe la posibilidad de **Imprimir** esta información.

Desde esta pantalla podremos acceder de nuevo a la pantalla de **Diagnóstico** pulsando el botón establecido a tal efecto.

De esta forma se completa el proceso de estudio-diagnóstico, abriendo paso al planteamiento de una estrategia de intervención.

3.3.5. Proyecto de Trabajo Compartido (PTC)

Realizado el diagnóstico, desde las diferentes consideraciones expuestas, existe la posibilidad de generar un Proyecto de Trabajo Compartido, destacando en la propuesta las ideas de participación, negociación y consenso.

El *PTC* podrá plantearse para todo el *Hogar* o si el trabajador o trabajadora social lo estima necesario, un *PTC para cada miembro* del Hogar (de forma individual), *para ello se ha habilitado pestañas para cada miembro y otra para el Hogar*.

Una vez decidido a quien se dirige el *PTC* (seleccionando la *pestaña* correspondiente de la barra de información) se accede a una *primera pantalla* donde se procederá a completar los *datos generales* del Proyecto de Trabajo.

En esta pantalla previa debemos indicar si se plantea *propuesta de convenio de inclusión*, para ello será necesario seleccionar del desplegable, la *«opción» «Firma Convenio Aceptada»*, pudiendo precisar el periodo de *seguimiento*. Si selecciona la opción de seguimiento *«Por días»* deberá indicar el número de días.

Cuando el profesional plantea un seguimiento del caso (mensual, trimestral,...) bien en el *PTC* y/o Convenio inserción, se trasladará una *alarma* de aviso a la agenda del o la profesional.

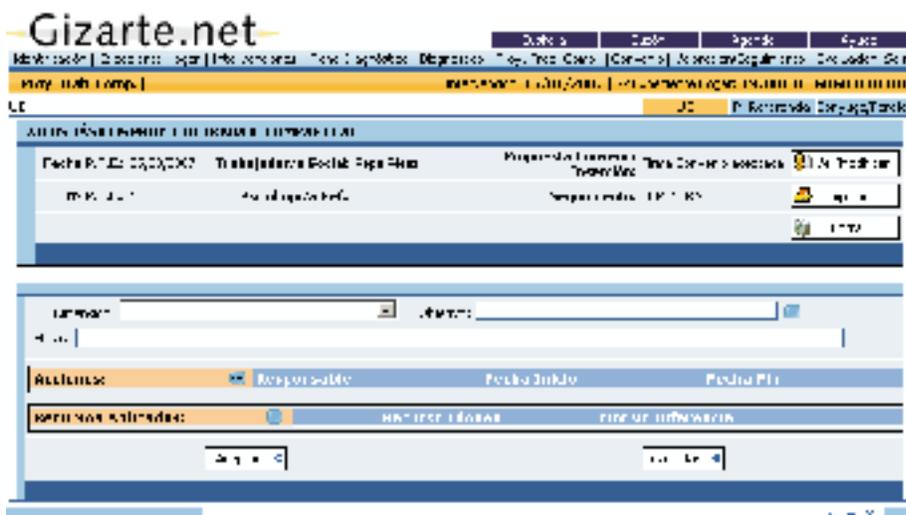
Se podrá registrar si el caso se compartirá con un *psicólogo* del servicio (en caso de existir esta figura profesional).

Existe un campo abierto de *observaciones*, para que el o la profesional registre lo que considere oportuno.



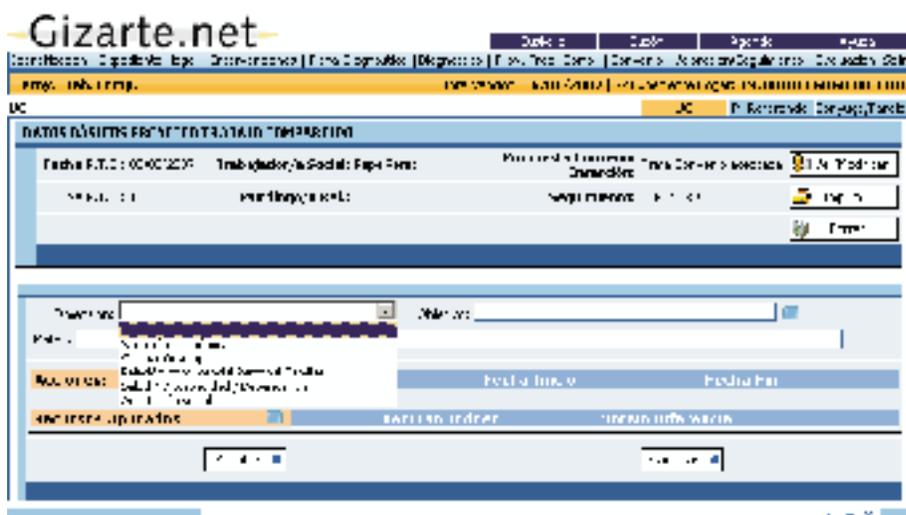
Una vez completados estos datos generales, al presionar sobre *Aceptar* en la pantalla, se genera una *numeración para el PTC*, este aspecto es fundamental ya que la *firma del Convenio* está asociada a un número de *PTC*.

Después de *Aceptar* los datos de esta pantalla, se genera una nueva pantalla, que observamos a continuación. Se trata de una *plantilla de un PTC numerado*, donde el trabajador o trabajadora social podrá plantear un *proyecto de intervención*.

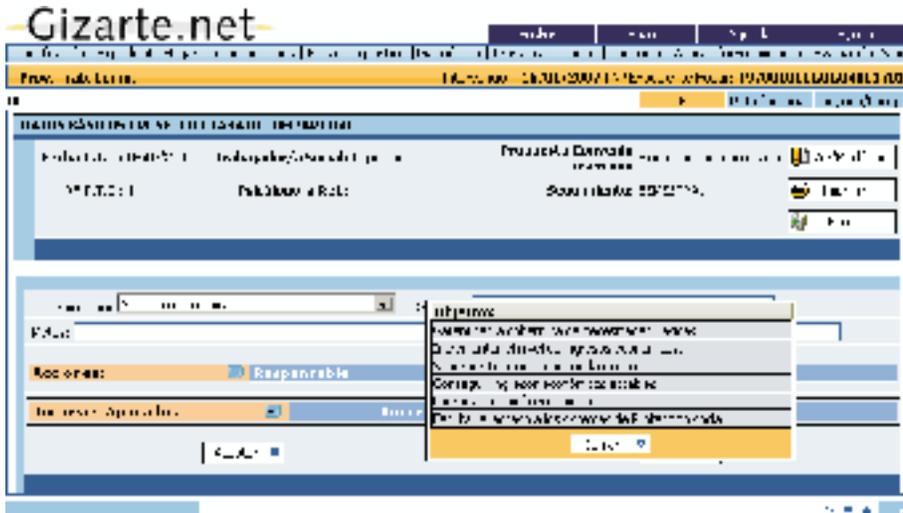


- La **primera decisión** que debe tomar el trabajador o trabajadora social, es la selección de la **dimensión** sobre la que desea trabajar, según los criterios de urgencia, gravedad, efectividad,....

Pulsando la pestaña de «**Dimensiones**» se despliega un menú. Es importante precisar que a este campo solo se trasladarán aquella/s **dimensión/es** en las que el o la profesional ha detectado que la persona o en su caso el hogar, presentan alguna dificultad o problema en la fase de Diagnóstico.



- **Seleccionada la dimensión**, el sistema tiene parametrizados los posibles **objetivos** para cada dimensión, pulsando el botón azul de la derecha, se despliega una lista desplegable y el trabajador o trabajadora social seleccionará uno de ellos.

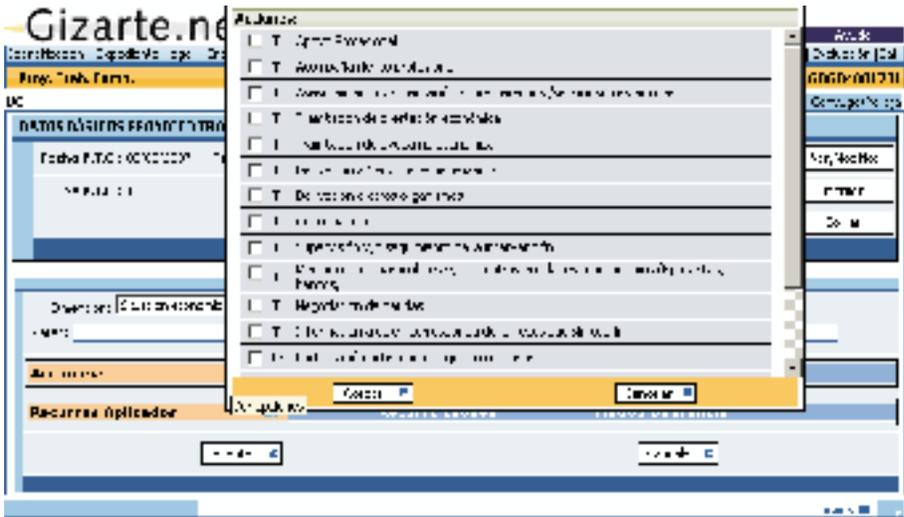


Se podrán plantear **uno o más objetivos, pero secuencialmente**, es decir la selección de acciones y recursos se realizan para cada objetivo planteado de una dimensión.

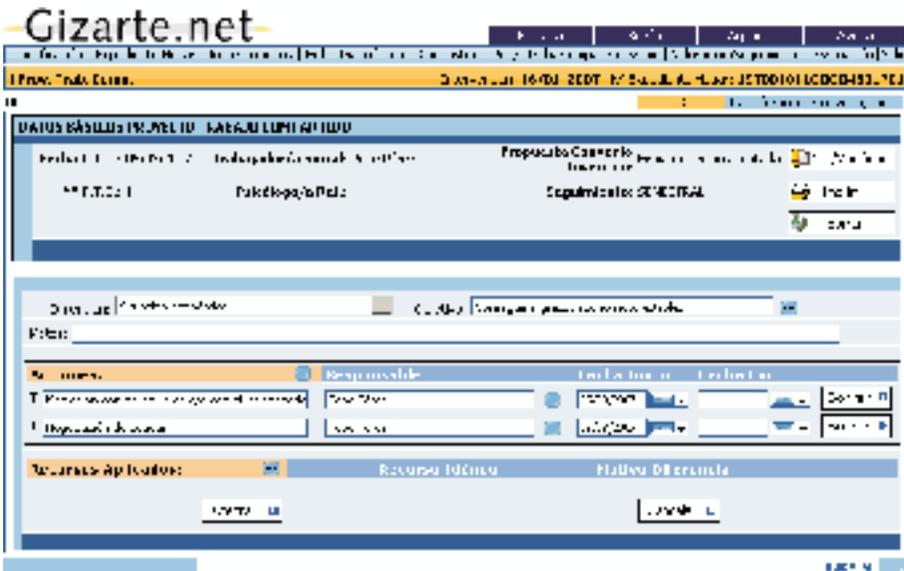
Como puede observarse en la pantalla, una vez seleccionado el objetivo, el trabajador o trabajadora social, si lo desea, podrá precisar las **Metas a conseguir** con la intervención en el campo de escritura habilitado a tal efecto. De este modo se concreta y personaliza la intervención.

- Una vez selecciona la dimensión y el objetivo perseguido en la intervención, para la consecución de **cada objetivo** planteado, se podrán seleccionar **una o más acciones** a desarrollar, de forma simultanea.

Es importante precisar que en el abanico de acciones a desarrollar se plantean en unos casos al trabajador o trabajadora social como **responsable de la acción** o alguna/s persona/s del Hogar con la/s que estamos trabajando.



- Con relación a las acciones se definirá dos aspectos: Responsable/s de la acción y periodo de ejecución de la acción.



En función de la acción/es seleccionada/s se registra un *responsable de la acción*. En el caso del profesional se establece por defecto el propio trabajador o trabajadora social y en el caso del Hogar, cada uno de los miembros.

No obstante para una acción del PTC la aplicación permitirá la posibilidad de asignar uno o varios T.S. o varios miembros del Hogar como responsables de la misma.

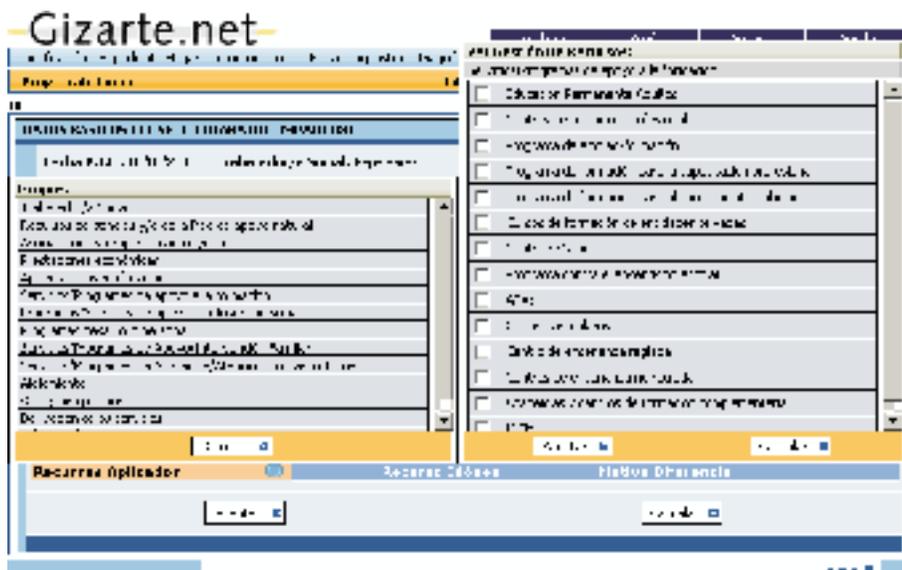
Otro elemento que podrá delimitar el profesional es el referido al *periodo de ejecución*, fijando si lo desea una fecha de inicio y fin de cada acción. En caso de que estos periodos se registren, en caso de firma de Convenio se trasladarán por defecto estas fechas.

La incorporación de este dato es importante de cara el seguimiento y evaluación del PTC, así en el caso de plantear una prorroga, se mantendrá el mismo plan de trabajo, modificando tan solo las fechas de fin de las acciones.

- Una vez seleccionadas las acciones para cada objetivo de la dimensión seleccionada, se procederá a la elección de los *recursos necesarios/aplicados* para la consecución de los objetivos, pudiendo seleccionar uno o más, mediante los desplegable correspondientes.

Los recursos se han *agrupado* con la coherencia de las *dimensiones*, por lo que el o la profesional deberá seleccionar *en primer lugar el grupo* y elegir después uno o más *recursos* de la lista, pudiendo repetir este proceso más de una vez para cada acción seleccionada.

Una vez seleccionados los recursos será necesario *Aceptar* la selección realizada y *Cerrar* las pantallas.

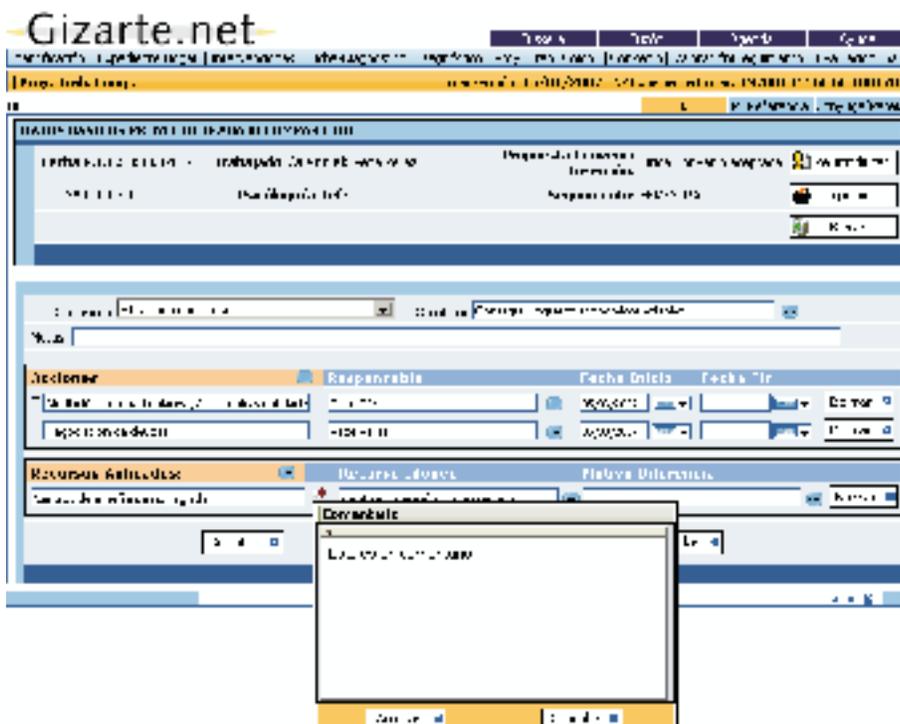


Con relación a los recursos es importante hacer notar que una vez generada la pantalla-resumen de la propuesta de acción, junto a AES y Renta de Garantía de Ingresos, se ha

incorporado un botón que permite el acceso a las pantallas de *gestión de estas ayudas*, de este modo se facilita el trabajo del o la profesional.

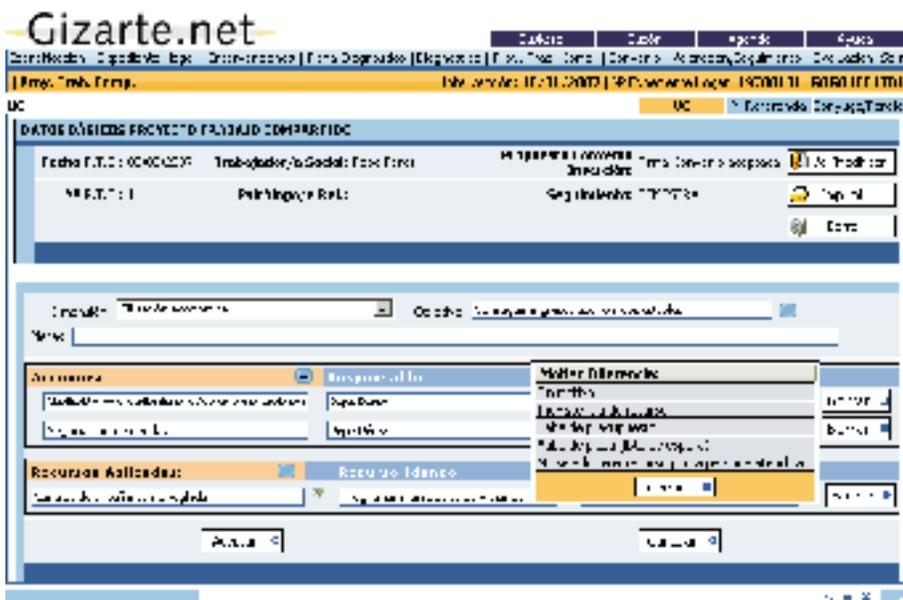
Si se trata de otro tipo de recurso y dispone de una dirección Web para su gestión, podrá acceder al mismo a través del botón (🌐). La dirección Web se puede corresponder con un municipio concreto o con todos los municipios de un territorio dependiendo de si el recurso es gestionado o no por las diputaciones.

Además, a nivel de recurso se ha propuesto un *campo de texto libre* para poder introducir la matización que sobre el mismo desee incorporar el o la trabajadora social. Esta información se traslada a la pantalla «listado de recursos», ubicada en la pantalla de intervención.



Por otro lado, con relación a los recursos, el o la profesional podrá diferenciar entre *recurso aplicado* y el *recurso idóneo* para el caso, pudiendo señalar el *motivo de la diferencia* de recursos, es decir por que considera que no se ha aplicado aquel recurso que considera idóneo.

Consideramos que esta aportación es de especial relevancia con relación a la toma de decisiones en Política Social, en función de datos reales de necesidad.



Una vez definidos los diferentes elementos del *PTC* (dimensión, objetivo, meta, acciones, responsables, periodos y recursos), el trabajador o trabajadora social deberá seleccionar el botón *Aceptar* en la pantalla y el aplicativo **genera** en la *parte inferior de la pantalla*, un **resumen recogiendo las opciones seleccionadas**, y es desde esta pantalla-resumen, desde donde podremos acceder a la gestión de las ayudas.

Este planteamiento facilita la *progresiva definición del PTC*, ya que de nuevo se abre el proceso de selección de los diferentes elementos del *PTC*, bien seleccionando de nuevo la *misma dimensión y un nuevo objetivo*, o seleccionando una *nueva dimensión* entre las afectadas.

Gizarte.net Inicio | Funciones | Búsqueda | Agenda | Ayuda

Identificación | Expediente Hogar | Intervenciones | Perfil Diagnóstico | Diagnóstico | Proy. Trab. Comp. | Convenio | Salidas/Organismo | Evaluación | Sel

Proy. Trab. Comp. | Intervención: 08/01/2009 | Nº Expediente Hogar: 19950001AAAA1801701

08/01/2009, 08:00 - 08:00 Inicio | Referencia

DATOS BÁSICOS PROYECTO TRABAJO COM-VR1200

Fecha P.T.C.: 08/01/2009	Trabajador/a Social: 076-1-E-036-1-1	Preparado Convenio Inscrito	Primo Convenio aceptado	<input type="button" value="Modificar"/>
Nº P.T.C.: 1	País/Organismo Ref.:	Supervisor/a: SOPESTRAL		<input type="button" value="Youtice"/>
				<input type="button" value="Borrar"/>

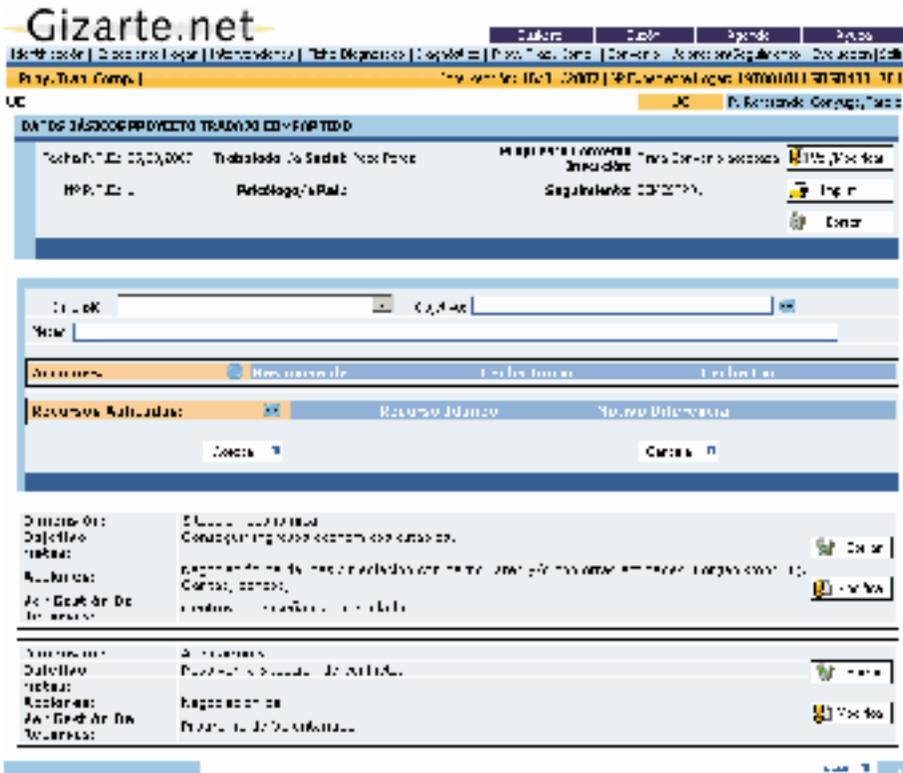
Dimensión:	Objetivo:		
Metas:			
Acciones:	Responsables:	Fecha Inicio:	Fecha Fin:
Recursos Aplicados:	Recursos Educativos:	Motivo Referencia:	
<input type="button" value="Añadir"/>		<input type="button" value="Cancelar"/>	

Dimensión:	Situación económica	
Objetivo:	Garantizar la cobertura de necesidades básicas	
Metas:		<input type="button" value="Borrar"/>
Acciones:	Transición de prestación económica / Participación activa en el logro de objetivos / Comunicación de cambio de circunstancias.	<input type="button" value="Modificar"/>
Ver Gestión De Recursos:	Renta de garantía de ingresos con estímulos al empleo / Ayudas de Emergencia Social	

Dimensión:	Salud / Discapacidad / Dependencia	
Objetivo:	Conocer el grado de dependencia	
Metas:		<input type="button" value="Borrar"/>
Acciones:	Derivación a otros organismos / Participación en programas de formación de cuidadores / Participación en programas de formación en autonomía	<input type="button" value="Modificar"/>
Ver Gestión De Recursos:	Ciudadanía Foral/Dependencia	

Los datos se incorporarán siguiendo la anterior secuencia indicada: dimensión, objetivo, metas, acciones, responsables, periodo, recursos aplicados e idóneos y motivo de diferencia.

Al pulsar de nuevo «aceptar» se genera una **nueva pantalla-resumen** en el inferior de la pantalla y una **nueva plantilla** para trabajar otra dimensión y objetivo, tal como se observa en el siguiente gráfico.



La pantalla-resumen o listado de la parte inferior, se podrá **Modificar** o **Borrar** pulsando el botón correspondiente. En caso de prorroga, es desde esta pantalla donde se podrán modificar las fechas de finalización de las acciones.

Cuando el trabajador o trabajadora social considere definido el *PTC*, podrá **finalizar este proceso**.

Se aconseja imprimir el *PTC*, con el botón **Imprimir** se obtendrá una copia impresa del Proyecto de Trabajo Compartido a modo de *informe*, que será el referente numerado, en caso de firma de Convenio.

A partir de este momento, a pesar de que la herramienta es totalmente flexible en su uso, **se recomienda que una vez definido y acordado con la persona el PTC, no se realicen modificaciones sobre él**, especialmente si están asociadas a un convenio de inclusión.

No obstante en este momento la aplicación posibilita **Deshacer** la opción de no modificar *PTC*.

Si el o la profesional considera necesarias nuevas propuestas de intervención bien por que han surgido nuevos problemas que inciden significativamente en la situación de esa persona y por tanto se requiere un nuevo diagnóstico (a plantear desde Pantalla de seguimiento) o por que es necesario un cambio de estrategia tras la evaluación realizada del *PTC* actual, *se recomienda* plantear una nueva intervención (Desde la pestaña de Evaluación)

- **Borrado de PTCs.** Es posible borrar PERMANENTEMENTE un Proyecto de Trabajo Compartido pulsando sobre el botón **Borrar** situado en el cuadro superior de la pantalla. Para que un PTC se borre adecuadamente no deben existir Evaluaciones asociadas a este. En el caso de intentar borrar un PTC asociado a una evaluación la aplicación notifica este estado mediante un mensaje aclarativo. En este caso, para posibilitar el borrado del Proyecto de Trabajo Compartido se deben borrar previamente sus evaluaciones asociadas. **NOTA IMPORTANTE:** Al borrar un PTC de forma permanente los datos de este no serán recuperables.

3.3.6. Convenio de inclusión

El dispositivo básico del modelo vasco de atención a las personas y familias, orientado a la inclusión social y laboral, es el **convenio de inclusión**, el cual se configura como «la articulación del conjunto de acciones de diferente naturaleza que se estimen necesarias para la inclusión social y laboral, con especial énfasis en la formación y preparación para la inclusión laboral»³.

Con relación a los *convenios de inclusión* destacamos algunas cuestiones: *son documentos abiertos orientados a establecer un proceso o itinerario individualizado* de inserción que tenga en cuenta las necesidades globales de la persona.

Los convenios, se diseñan de forma participativa a partir de entrevistas tendentes al establecimiento de un *diagnóstico individualizado*, que debe reflejar los recursos de que dispone la persona que lo suscribe y sus déficits y necesidades, los objetivos de la intervención y los medios que se van a poner en marcha para alcanzar los fines.

La responsabilidad de realizar este diagnóstico corresponde a las y los trabajadores sociales —**profesionales de referencia**— que deben recabar el apoyo, siempre que el caso lo requiera, de los servicios de orientación para el *Plan Vasco de Inserción* empleo. La figura del profesional de referencia implica no sólo la realización del diagnóstico, sino también

³ Ley 18/2008, de 23 de diciembre, para la Renta de Garantía de Ingresos y para la Inclusión Social.

el acompañamiento, la orientación y el seguimiento al beneficiario a lo largo de todo el proceso de inserción.

En los Ayuntamientos, con su **red primaria de atención**, recae la responsabilidad principal de gestionar los convenios de inserción. El **refuerzo de estos servicios y la promoción del Trabajo Social** que en ellos se realiza, son requisitos imprescindibles para garantizar que estos convenios resulten operativos en la lucha contra la exclusión.

Los convenios de inserción pueden incluir todas aquellas **acciones** tendentes a normalizar la situación de las personas excluidas —apoyo social, psicológico y educativo, ayuda para la vivienda, orientación sanitaria, formación, Renta de Garantía de Ingresos, ayudas de emergencia social— priorizando todas las intervenciones tendentes a facilitar el acceso al mercado laboral ordinario, ámbito de integración que se considera más eficaz.

Para conseguir este último objetivo, el modelo prevé una variada y flexible gama de actuaciones que van desde los programas para la adquisición de habilidades sociales, para las personas con más dificultades, hasta los servicios de orientación personalizada para el empleo, para los que tienen menos problemas, pasando por el programa Auzolan de empleo y formación, las empresas de inserción, etc., programas específicamente diseñados para facilitar la gestión de estos convenios.

Al respecto, es importante señalar la posible relación entre la herramienta de Diagnóstico y la aplicación de Lanbide. Dicha conexión da carta de naturaleza a las colaboraciones entre las dos aplicaciones, con el fin de garantizar una mayor eficacia en la acción de los servicios sociales de base y los servicios de empleo en aras de la incorporación socio-laboral de las personas en situación de riesgo de exclusión».

El instrumento de vertebración de todas las políticas de incorporación social es el convenio de inclusión, negociado entre el Ayuntamiento, a través de sus Servicios Sociales de Base, y las personas destinatarias de los convenios.

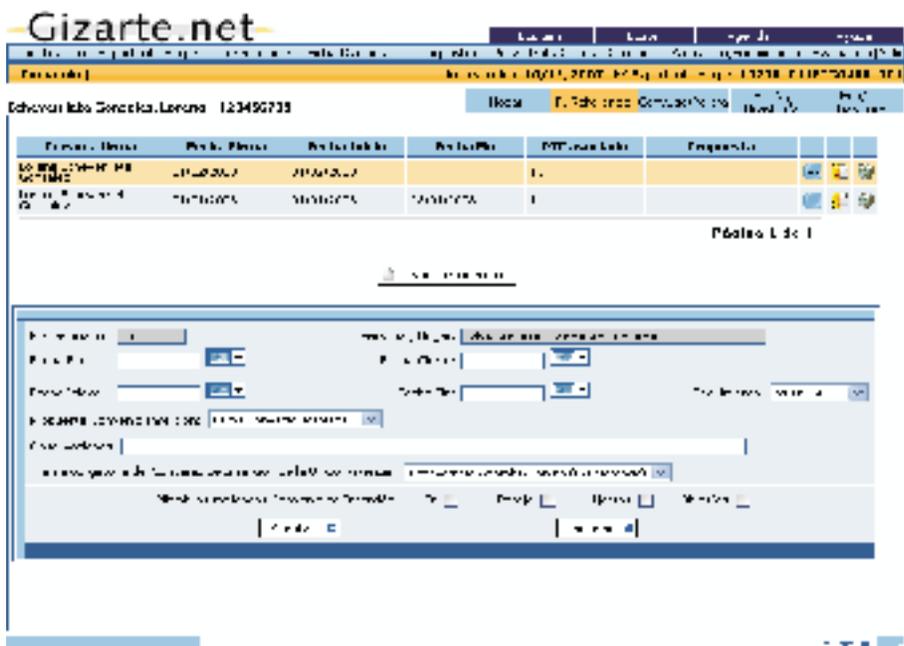
Acercando este planteamiento a la aplicación de diagnóstico, diremos que **junto con la definición del Proyecto de Trabajo Compartido**, el trabajador o trabajadora social, puede considerar la necesidad de firma de convenio de inclusión, para ello será necesario seleccionar la «**opción**» **Firma Convenio Aceptada** en la **pantalla PTC**, como se ha indicado anteriormente. Esto es condición **indispensable** para acceder a esta pantalla de Convenio.

De este modo se genera la pantalla de Convenio, a la cual se traslada la referencia al nº de **PTC** definido anteriormente.

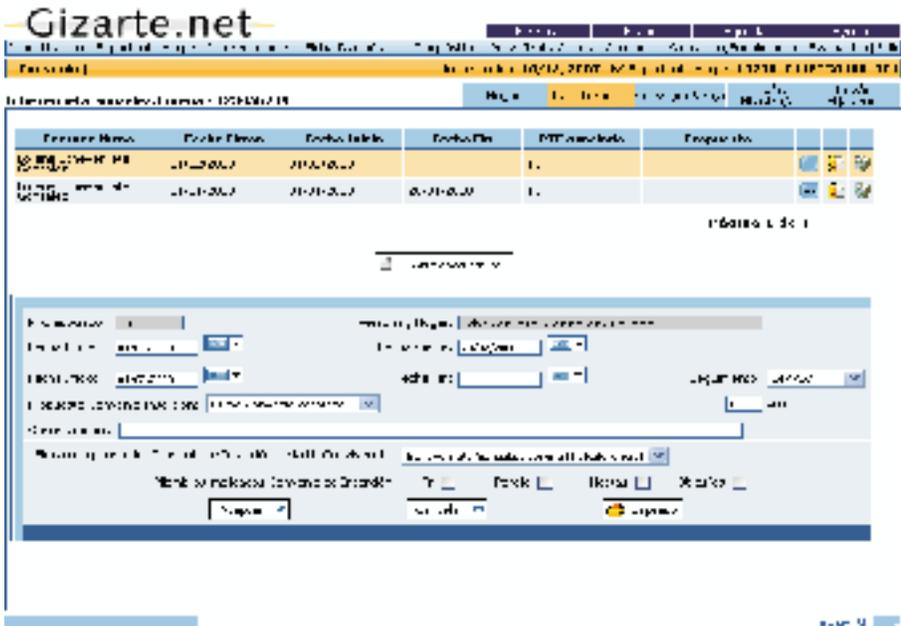
La definición de datos en esta pantalla es sencilla:

- **Fechas** del Convenio (Se ha propuesto la presencia de alarmas que avisen al profesional).
- **Miembros** del Hogar que deben **firmar e implicadas** en dicho Convenio.

Para la obtención del Convenio, basta con **Aceptar** los datos de la pantalla, asociándose directamente el documento de Convenio al **PTC** anteriormente definido.



Consecuencia de la decisión anterior se genera una nueva pantalla, desde la cual podremos imprimir el **Impreso** de firma del convenio de inclusión, asociado a un n° de PTC, por lo cual se recomienda también su impresión, para facilitar el seguimiento.



Actualmente la aplicación ha incorporado un mecanismo de **alarmas** mediante las cuales se notificará, en la agenda, con antelación los convenios que estén próximos a revisar.

Los avisos se mostrarán al iniciar el aplicativo y podrá cancelar el aviso para cada uno de los Convenios mostrados. Además del aviso, la aplicación generará una entrada en la **Agenda** del o la trabajadora social para recordar la necesidad de realizar el **seguimiento**.

3.3.7. Valoración/Seguimiento

Recogida la información, realizado el diagnóstico y planteado el **PTC** y en su caso Convenio, podremos acceder a la pestaña valoración y seguimiento.

Esta pantalla registra una **Valoración cuantitativa** del primer diagnóstico realizado, pero también ofrece la posibilidad de proponer un «**Nuevo diagnóstico**» o una «**Nueva actuación**».

El trabajador o trabajadora social decidirá cuando debe realizarse un nuevo diagnóstico, pero se aconseja cierta periodicidad. En cada intervención se pueden realizar todos los diagnósticos que se consideren oportunos.

La **validez de la puntuación global** sólo aparecerá cuando se hayan completado los datos de todas las dimensiones. Cuantas más dimensiones se encuentren en el estado de Información Pendiente (IP) menor valor y validez tendrá la puntuación global.

El trabajador o trabajadora social debe saber que la puntuación global oscila entre los 0 y 100 puntos, y que:

- Cuando la puntuación disminuye, la situación de la persona mejora.
- Cuando la puntuación aumenta la situación de la persona se deteriora o se incrementan las dificultades y/o problemas.

Estas puntuaciones nos ayudan a situarnos mejor ante el problema que abordamos.

Actualmente se está trabajando este tema y se incorporan **puntuaciones por factores** (media aritmética de las puntuaciones de las dimensiones que lo componen) siguiendo el siguiente criterio:

La ordenación de las 13 dimensiones iniciales en 5 nuevos factores o dimensiones:

1º factor: *Dimensión económica*

- D1.—Recursos económicos
- D3.—Relación con el empleo

2º factor: *Dimensión convivencial*

- D6.—Relación convivencial
- D2.—Condiciones de la vivienda
- D7.—Organización de la vida cotidiana
- D5.—Escolarización

3º factor: *Dimensión personal*

- D9.—Competencias sociales
- D4.—Formación
- D13.—Información de recursos

4º factor: *Dimensión sociosanitaria*

- D8.—Salud/Dependencia
- D10.—Ajuste psicoafectivo

5º factor: *Dimensión social*

- D11.—Aceptación social
- D12.—Relaciones sociales

La agrupación por factores se mostrará únicamente mediante **colores** que identifiquen a cada FACTOR:

Económico	■
Convivencial	■
Personal	■
Socio-Sanitario	■
Social	■

De este modo se ofrece **una primera aproximación**, que pretende combinar las áreas afectadas, siendo base de una futura propuesta de tipificación de diagnósticos.

3.3.8. Evaluación

Se pretende que cuando el trabajador o trabajadora social opte por realizar la **evaluación**, considera el *PTC* suficientemente trabajado y definido. Hasta ese momento, el profesional ha recogido progresivamente la información, completando la ficha-diagnóstico, perfilando el diagnóstico y posibilitando la definición de las líneas de intervención. Por ello es importante que el profesional confirme su deseo de evaluar el *PTC*.

La evaluación, hace referencia al área de coherencia interna y coherencia externa, de un modo sencillo, se refiere a el **diseño** del *PTC*, a la definición de objetivos, adecuación de acciones emprendidas, idoneidad de recursos utilizados y el grado de consecución de los objetivos, los **resultados**.

La evaluación debe terminar con una **propuesta** de prórroga, modificación, suspensión o finalización del *PTC*, que en su caso cierra la intervención. Por lo tanto se puede afirmar que la decisión que se toma en la evaluación con respecto a la intervención efectúa una serie de operaciones relacionadas con la misma, (cierre, prórroga o apertura de nueva intervención.)

Siguiendo los criterios anteriormente expuestos el profesional podrá abrir nuevas intervenciones, ante la necesidad de **nuevas propuestas de intervención planificadas**.

Gizarte.net

Identificación | Expediente hogar | Intervenciones | Ficha-Diagnóstico | Diagnóstico | Prax. Trab. Camp. | Convenio | Violación/Seguimiento | Evaluación | Seguimiento

Evaluación | Ene versión: 23/04/2008 | Nº Expediente Hogar: 194004358FEGAC106301

Detta incluir el PTC (N): 1 - david fernandez palanda (P. Referencia) - 23/04/2008

Efectos no pretendidos en las acciones realizadas:
 Positivo Negativo **Influencia:**

Consideraciones del trabajador social sobre la idoneidad:
 De los objetivos:
 De las acciones:
 De los recursos:

* Propuesta de Actuación:
 Prórroga de la intervención, del actual PTC:
 Fecha Inicio: Fecha Fin:
 Implementación de acciones/recursos en actual PTC, modificación de la intervención por:

 Propuesta de un nuevo PTC, de nuevas estrategias, que requieren una nueva intervención por:

 Finalización de la intervención, cierre del actual PTC por:

 Suspensión de la intervención, cierre del actual PTC por:

* Cierre Intervención: ¿Desea cerrar esta intervención?:
 No deseo cerrar la intervención
 Deseo cerrar esta intervención (hasta nueva demanda)
 Deseo cerrar esta intervención y abrir una nueva intervención

Observaciones del trabajador/a social

Aceptar

La evaluación se estructura en tres partes:

1. Evaluación de **proceso y resultados**: valoración del trabajador social sobre la ejecución de las acciones, la consecución de los objetivos y los efectos de las acciones realizadas sobre la situación del hogar o del individuo en la dimensión considerada.
2. Evaluación de **diseño**: apreciaciones del trabajador social o trabajadora social sobre la idoneidad de los objetivos propuestos, de las acciones y de los recursos.
3. **Propuesta de actuación** que realiza el o la trabajadora social como consecuencia de los resultados de la evaluación.

En la pantalla de Evaluación se muestra de forma jerárquica o anidada las dimensiones, objetivos, acciones y recursos del *PTC*. A la derecha de cada uno de ellos, se colocará una celda en la que introducir la puntuación acompañada de un desplegable en el que se pueda seleccionar la respuesta deseada. Una pantalla por dimensión.

La evaluación se refiere a los siguientes aspectos:

- Variación observada en la dimensión
- Grado de consecución del objetivo propuesto
- Grado de realización o ejecución de la acción
- Respuesta del recurso a lo que de él se esperaba
- Influencia de los efectos positivos no previstos en la mejora de la situación del individuo en la dimensión
- Influencia de los efectos negativos no previstos en el empeoramiento de la situación del individuo en relación con la dimensión

La evaluación nos puede llevar a diferentes circunstancias que pueden conducirnos a la toma de diferentes decisiones:

- No se observan variaciones importantes en la situación de la persona, por lo que el diagnóstico no varía. El trabajador y trabajadora social podrá decidir la prórroga del *PTC*, por ello podrá prorrogar las acciones de *PTC*, modificando la fecha de fin.
- No se observan variaciones importantes en la situación de la persona, pero el trabajador y trabajadora social puede decidir trabajar nuevas dimensiones y por ello modificar el actual *PTC*, definiendo objetivos, acciones, responsables y recursos.
- No existen variaciones importantes, pero el o la profesional pretende variar la estrategia de intervención, es decir desea plantear un nuevo *PTC*. Será necesario finalizar/cerrar la actual intervención y abrir una nueva intervención.
- Se han producido cambios importantes en el diagnóstico, una nueva situación-problema. El y la profesional deberá decidir si propone un nuevo *PTC*, en este caso se debe abrir una nueva intervención.

Por tanto, en base a la evaluación del trabajador y trabajadora social, se decidirá una ***Propuesta de actuación***.

- Prórroga del *PTC*
- Modificación del *PTC*.
- Suspensión del *PTC*
- Finalización del *PTC*

En base a la propuesta realizada, la intervención es cerrada y se muestra la pantalla para dar de alta una nueva intervención, **abriendo el proceso completo de nuevo**.

Cuando accedemos de nuevo a esta pantalla, se mostrará una lista de todas las Evaluaciones realizadas sobre los PTCs de una intervención en orden descendente de fecha con un botón que posibilite la generación de una nueva evaluación.

Es posible **borrar una evaluación** de forma **permanente** pulsando sobre el icono con forma de papelera situado en la parte derecha de cada evaluación del listado que se muestra a continuación. Los datos de las evaluaciones borradas mediante este proceso no son recuperables.

Intervención: Fecha inicio	RP P.T.C.	Persona / B.C.	Fecha P.T.C.	PTC Evaluado	Propuesta	Fecha de Alta
14/03/2007	A	Luis Jorge Martín	14/03/2007	SI	Prácticas	14/03/2007

Para finalizar la exposición, queremos insistir en que la **Herramienta informática para el diagnóstico social e intervención** que presentamos:

- Se ha elaborado en base a **conocimientos por y para el Trabajo Social**, consensuados y avalados desde la práctica profesional.
- Se define como una **propuesta metodológica de intervención**, con un **marco teórico referencial**.

Esperamos que este aplicativo, se convierta en un **apoyo técnico** para la mejora de la intervención de los trabajadores y trabajadoras sociales, en cuanto que:

- **Facilite** y simplifique el proceso.
- Permita **unificar criterios**.

Deseamos que esta herramienta incentive **las buenas prácticas del Trabajo Social** y posibilite **una atención integral y de calidad** y una acción integrada y coordinada desde las instituciones.

3.4. Módulo de estadísticas

3.4.1. Introducción

Este módulo está pensado como una funcionalidad auxiliar para los trabajadores y las trabajadoras sociales de los Servicios Sociales de Base, por lo que se ha diseñado de forma que pueda ayudarles en la realización de su trabajo,

- suministrándoles información sobre el número y el estado de los expedientes,
- proporcionándoles recuentos y listados de unidades convivenciales o de personas con determinadas características o con una problemática específica, así como de usuarios o demandantes de determinados servicios,
- ayudándoles a identificar personas susceptibles de incorporarse a un grupo con el que llevar a cabo una intervención común,
- aportándoles las tablas precisas para la elaboración de memorias de actividad en el Servicio Social de Base
- ofreciéndoles la posibilidad de pasar de los diagnósticos individuales al diagnóstico de situación del municipio mediante la oportuna tabulación de los datos registrados sobre la problemática de las unidades de convivencia tratadas.

Como consecuencia, también este manual se ha redactado pensando en que sea útil, sobre todo, para los trabajadores sociales de los Servicios Sociales de Base, para los que van a usar a diario la herramienta *Diagnóstico social e intervención*, aunque también puede servir a los responsables municipales de los Servicios Sociales de Base. Este manual tiene tres objetivos:

- orientar en el buen uso del módulo,
- hacer de guía para llegar al producto deseado,
- ayudar a leer e interpretar los productos facilitados por el módulo.

Estos tres objetivos han sido tenidos en cuenta en la redacción del manual y han servido para estructurar la exposición en sus distintas secciones. Por eso, en cada una de ellas se comenzará dando unas recomendaciones sobre decisiones previas a la demanda de una determinada estadística o producto y sobre la utilidad u oportunidad de cada una de las explotaciones predefinidas. Luego se explicitarán los pasos necesarios para obtener el producto deseado. Finalmente, se darán unas instrucciones para su lectura y unas recomendaciones para la correcta interpretación de los datos.

El buen uso del módulo no puede reducirse a la extracción automática de los cuadros estadísticos predefinidos en la aplicación, para luego dar una ojeada a los datos en ellos contenidos o, quizá, para hacer una lectura exploratoria de los mismos, pero, sin haberse preguntado previamente por lo que se necesita saber.

El usuario que quiera hacer un buen uso del módulo debe tener claro qué es lo que quiere o necesita saber en ese momento dado y tiene que ser capaz de formular las preguntas adecuadas para que el módulo le suministre precisamente la información que anda buscando. Pero antes de elaborar la pregunta o consulta concreta para el módulo, es preciso que el usuario se interrogue a sí mismo y se responda sobre lo que anda buscando en ese momento concreto con preguntas del siguiente tenor:

- **¿Qué quiero saber?** El número de respuestas a esta cuestión es enorme. Respuestas típicas pueden ser: cuántos expedientes he abierto desde el uno de enero hasta el día de hoy, cuántos expedientes de los que tengo están activos, cuántas unidades de convivencia tienen carencia de recursos económicos, para cuántas de las unidades de convivencia cuyo expediente se ha abierto después del 1 de enero se ha solicitado la Renta de Garantía de Ingresos, quiénes son las personas para las que se ha solicitado un servicio de telealarma en el último año o cuántas personas de las unidades de convivencia cuyo expediente se ha abierto en el último mes se encuentran en paro.
- **¿Sobre qué tipo de sujetos:** expedientes, unidades de convivencia, personas de referencia de las unidades de convivencia, miembros de las unidades de convivencia?
- **¿Sobre qué parte de esos sujetos:** sobre todos los expedientes, sobre los que se abrieron a partir de determinada fecha o sobre los expedientes activos de los últimos 12 meses? ¿Sobre los hombres o las mujeres? ¿Sobre las unidades de convivencia encabezadas por menores de 65 años o por mayores de 64 años? ¿O quizá sólo sobre las mujeres mayores de 64 años que viven solas?

Procediendo de este modo, evitaríamos que alguien, a la vista de los resultados impresos, se pregunte ¿Qué es esto? o ¿Para qué me sirve?

3.4.2. Algunas definiciones básicas

Antes de comenzar a usar el módulo de *Estadísticas* es conveniente repasar una serie de nociones básicas que pueden ser de gran utilidad para saber en todo momento de qué estamos hablando.

Población

Es el conjunto de casos (expedientes, personas o unidades de convivencia) considerados en un momento dado, de los que se va a extraer la información y, por tanto, a los que se va a referir la información extraída y sobre los que podrán predicarse los resultados obtenidos.

Recuento

Responde a la operación de contar y, por tanto, el resultado es un número entero, por lo que deben utilizarse cuando se quiere responder a la pregunta **cuántos**, bien sea el número de expedientes iniciados en un año, el número de hogares perceptores de Renta de Garantía de Ingresos o AES en un determinado momento o a lo largo de un año, el número de miembros que forman parte de las unidades convivenciales perceptoras de Renta de Garantía de Ingresos o el número de menores de 18 años en esas mismas unidades convivenciales.

Listado

Es una relación individualizada, bien sea de casos o expedientes, de unidades convivenciales o de personas, por lo que se deben solicitar y obtener cuando lo que se quiere es responder a preguntas como las siguientes, **quiénes son** los demandantes o usuarios de un determinado recurso, **cuáles son** las unidades convivenciales que han solicitado la Renta de Garantía de Ingresos en el último mes o a lo largo de un determinado año. Su uso estaría también indicado para identificar los componentes de un grupo de personas o unidades convivenciales con problemáticas similares, cuando se quiere seleccionar candidatos para una posible actuación conjunta o para participar en un determinado programa, o cuando, simplemente, se desea saber qué expedientes se han abierto el último mes o con qué personas o unidades convivenciales se ha firmado un convenio de inclusión.

Tabla univariada

Se utiliza para clasificar a los miembros de un colectivo en las distintas categorías de una determinada variable, tales como sexo, edad, estado civil, tamaño familiar, etc., así como para examinar la distribución de los componentes de una población en categorías. Dentro de las celdas puede haber números absolutos o cifras relativas.

En el primer caso, la tabla nos puede informar, por ejemplo, de cuántas de las unidades convivenciales perceptoras de Renta de Garantía de Ingresos son unipersonales o cuántas están encabezadas por una mujer, por una persona divorciada o por una persona mayor de 64 años.

Cuando se utilizan cifras relativas, normalmente porcentajes, entonces la tabla nos muestra la distribución de los casos o de los individuos que componen la población en las categorías de una determinada variable, informándonos, por ejemplo, del porcentaje de mujeres entre las personas de referencia de las unidades convivenciales, de la importancia relativa de los hogares unipersonales entre los beneficiarios de ayudas de emergencia o de la proporción de personas viudas entre los usuarios del servicio de telealarma.

Tabla bivariada

Es aquella tabla en la que se clasifican los datos atendiendo a dos variables, por ejemplo, sexo y estado civil, lo que se traduce en la obtención de categorías complejas, como mujeres casadas, varones viudos, etc.

Las celdas de la tabla pueden contener frecuencias o números absolutos y entonces se habla de clasificación de la población de referencia según el sexo y el estado civil. (Ver Tabla 1).

Tabla 1
**Clasificación de las personas de referencia
de las unidades convivenciales según el sexo y el estado civil**

Estado civil	Total	Varones	Mujeres
Solteros	158	60	98
Casados	57	27	30
Viudos	103	15	88
Separados	82	18	64
Total	400	120	280

Pero las celdas también pueden contener porcentajes y entonces existen tres posibilidades, el cálculo de porcentajes sobre el total de los casos de la tabla (400), sobre el total de casos de la columna (120 varones y 280 mujeres) o sobre el total de casos de la fila (158 solteros, 57 casados, etc.). La utilización de un tipo u otro de porcentajes dependerá de la información que se pretenda obtener. Por eso mismo, antes de interpretar los porcentajes hay que fijarse en qué tipo de porcentajes se han utilizado o, lo que es lo mismo, cuál es la población a que se refieren.

La utilización de los porcentajes sobre el total de casos de la tabla está indicada cuando se quiere saber qué proporción del total de casos pertenece a cada una de las categorías com-

puestas de la tabla cruzada o bivariada, es decir cuántos del total de los perceptores de una prestación o usuarios de un recurso son varones solteros o mujeres viudas, siguiendo con el ejemplo de clasificación en función del sexo y el estado civil. Así la tabla 2 nos informa de que la categoría más frecuente son las mujeres solteras, que constituyen el 24,5% de los casos, y los más raros o menos frecuentes, los varones casados.

Tabla 2
**Distribución de las personas de referencia
 de las unidades convivenciales según el sexo y el estado civil**

Estado civil	Total	Varones	Mujeres
Solteros	39,50	15,00	24,50
Casados	14,25	6,75	7,50
Viudos	25,75	3,75	22,00
Separados	20,50	4,50	16,00
Total	100,00	30,00	70,00
N	(400)	(120)	(280)

La utilización de porcentajes sobre columna o fila sirve para explicitar relaciones entre las dos variables. Supongamos que la tabla contiene dos columnas, una para varones y otra para mujeres y cuatro filas correspondientes a las cuatro categorías siguientes de estado civil (solteros, casados, viudos y divorciados).

Si la tabla ofrece porcentajes sobre el total de cada columna, entonces la lectura de cada fila nos informaría sobre en cuál de los dos sexos hay una mayor proporción de personas solteras, casadas, viudas o separadas. Así la Tabla 3 nos muestra que la mitad de los varones están solteros y que, aunque entre las mujeres, también hay más solteras que en cualquier otro estado, la proporción de solteras es bastante menor que la de solteros y que además son pocas más que las viudas.

Tabla 3
**Distribución por estado civil de las personas
 de referencia de las unidades convivenciales según el sexo**

Estado civil	Total	Varones	Mujeres
Solteros	39,50	50,00	35,00
Casados	14,25	22,50	10,70

.../...

.../...

Estado civil	Total	Varones	Mujeres
Viudos	25,75	12,50	31,40
Separados	20,50	15,00	22,90
Total	100,00	100,00	100,00
N	(400)	(120)	(280)

Si la tabla ofrece, en cambio, porcentajes sobre el total de cada fila, entonces nos informaría sobre qué sexo predomina dentro de cada categoría de estado civil, es decir, si hay más varones o mujeres entre los separados o los viudos y también sobre lo grande que es la diferencia en cada caso.

Tabla 4
**Distribución por sexo de las personas de referencia
de las unidades convivenciales según el estado civil**

Estado civil	Total	Varones	Mujeres
Solteros	100,0 (158)	38,0	62,0
Casados	100,0 (57)	47,4	52,6
Viudos	100,0 (103)	14,6	85,4
Separados	100,0 (82)	22,0	78,0
Total	100,0 (400)	100,0	100,0

Así la Tabla 4 pone de manifiesto que, cualquiera que sea el estado civil, las mujeres son mayoría entre las personas de referencia de las unidades convivenciales consideradas, que el mayor equilibrio entre ambos sexos se da entre los casados y que el mayor peso o predominio de las mujeres aparece entre las personas viudas.

3.4.3. Selección de la población

Antes de proceder a la realización de consultas, extracción de listados o solicitud de estadísticas es necesario definir la **población**, entendida como el conjunto de expedientes que van a ser tenidos en cuenta o tratados en la operación realizada o demandada y pertenecientes a otras tantas unidades de convivencia. Esta definición de la población consistirá siempre en una limitación del número de expedientes o del número de unidades convivenciales consideradas.

3.4.3.1. Entrada en el módulo de estadística

- Los trabajadores y las trabajadoras sociales de los Servicios Sociales de Base acceden al módulo de **Estadísticas** por la **Herramienta de Diagnóstico social e intervención**.

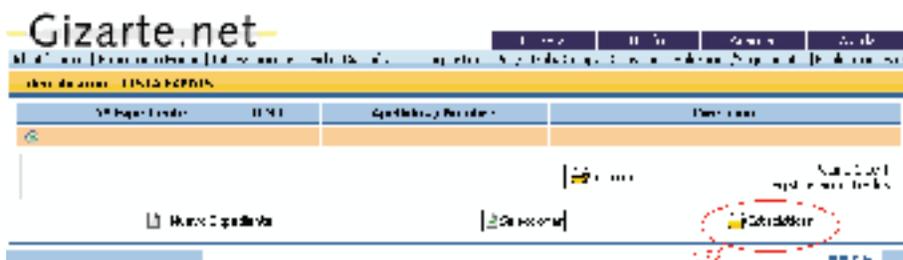
Nada más entrar en la aplicación, en la pestaña **Identificación**, su primera pantalla corresponde a la **Búsqueda simple**.



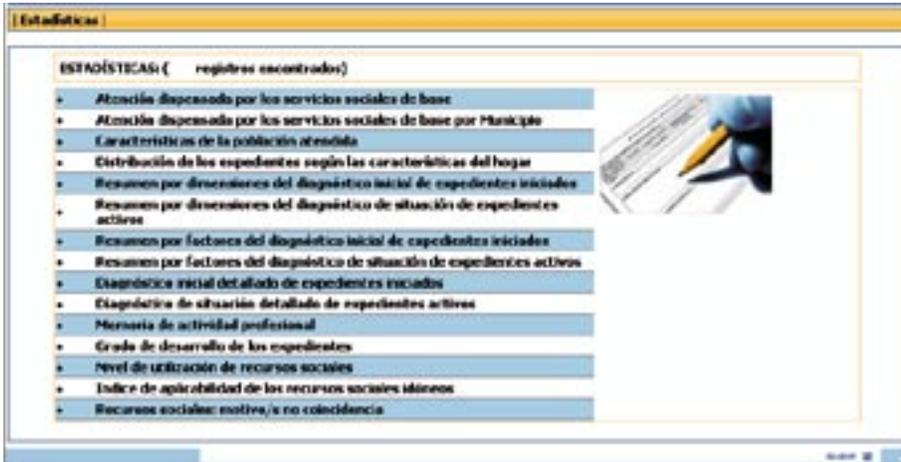
Para llegar al módulo de **Estadísticas** es preciso pasar por las pantallas de **Búsqueda avanzada** y/o de **Búsqueda especial**. En ambas pantallas existe en su parte inferior el comando **Buscar**, sobre el que debe hacerse clic después de haber introducido los criterios de búsqueda pertinentes, lo que da acceso, en ambos casos, a la pantalla **Listado expedientes**.

En la pantalla **Listado expedientes** aparece un listado de los expedientes que cumplen con los requisitos establecidos en las pantallas de búsqueda. Los trabajadores sociales pueden imprimir este listado mediante el comando **Imprimir**. En la parte inferior de la derecha de dicha pantalla se encuentra el comando **Estadísticas**. Haciendo clic sobre él se pasa a la pantalla que contiene la relación de estadísticas disponibles.

Pantalla *Listado expedientes*



Pantalla *Estadísticas*



- Los responsables municipales o los técnicos habilitados de las Diputaciones Forales o del Gobierno Vasco deberán acceder seleccionando la opción *Estadísticas de Diagnóstico social e intervención* en el listado de **Aplicaciones de Gizarte.net**.

En ese caso, se abre la pestaña de **Búsqueda**, que permitirá delimitar la población: es decir, los casos, los expedientes, las unidades convivenciales o las personas sobre los que se va a obtener información. El clic sobre el comando **Buscar** de cualquiera de las dos pantallas de búsqueda lleva directamente a la pestaña **Estadísticas**.

3.4.3.2. Salida del módulo

Desde esta misma pantalla se puede salir del módulo Estadísticas con sólo pinchar en el comando **Salir** de la barra de menús.

Si se ha entrado al módulo por la aplicación, el comando **Salir** cierra la aplicación.

3.4.3.3. Barra de menús

- La barra de menús del Módulo de Estadísticas de los trabajadores y las trabajadoras sociales es la misma de la *Herramienta de Diagnóstico social e intervención*. Estando dentro del módulo de estadísticas, podrán ir a la pestaña **Identificación**, bien para acceder a un expediente en la *Herramienta de Diagnóstico social e intervención*, o bien para modificar la población sobre la cual se quiere extraer las estadísticas.

Asimismo, podrán cambiar de idioma, acceder al Buzón para plantear dudas y/o realizar sugerencias, acceder a la Agenda o a la Ayuda de dicho módulo.



- Los y las responsables municipales o los técnicos habilitados de las Diputaciones Forales o del Gobierno Vasco, en la barra de menús, además del comando de salida del módulo, encontrarán dos menús más: el de **Búsqueda** y el de **Estadísticas**. En el menú de **Búsqueda** se podrá restringir el número de expedientes o unidades de convivencia para su posterior análisis. En **Estadísticas** está el listado de explotaciones estadísticas.

Estando dentro del módulo de estadísticas, también podrán cambiar de idioma, acceder al Buzón para plantear dudas y/o realizar sugerencias y acceder a la Ayuda de dicho módulo.



3.4.3.4. Delimitación de la población

La pestaña en la que se delimita la población que se va a analizar estadísticamente varía ligeramente según qué perfil de acceso a las aplicaciones de Gizarte.net se tenga:

- En el caso de los trabajadores y las trabajadoras sociales, la pestaña **Identificación** tiene tres pantallas: la pantalla inicial es la de **Búsqueda simple** y, después, tiene las pantallas **Búsqueda avanzada** y **Búsqueda especializada**.
- En el caso de los y las responsables municipales y técnicos de Diputaciones o Gobierno Vasco, la pestaña **Búsqueda** tiene dos pantallas: la **Búsqueda avanzada** es la pantalla inicial y, la segunda, es la de **Búsqueda especializada**.
 - a) En la pantalla de **Búsqueda simple**, los trabajadores sociales pueden realizar la búsqueda de expedientes individuales, uno a uno, mediante la introducción, bien del número de expediente, si lo conocen, bien mediante la introducción del DNI, el nombre y/o los apellidos de cualquiera de los miembros de la unidad convivencial.
 - b) La pantalla de **Búsqueda avanzada** ofrece tres grupos de criterios para ello:

1. Criterios de carácter geográfico, para lo que hay que elegir el territorio histórico y el municipio.
2. Criterios de carácter temporal, pudiendo seleccionar
 - los expedientes abiertos o iniciados entre dos fechas
 - los expedientes activos entre dos fechas
 - los expedientes inactivos entre dos fechas
3. Criterios relacionados con tres de las características de la persona de referencia que se ha considerado que pueden ser utilizadas con más frecuencia para delimitar el número de casos objeto de atención en un momento determinado: sexo, edad y origen.

Lo normal es que en la mayoría de los casos sólo se utilicen los dos criterios geográficos, territorio y municipio, y alguno de los criterios temporales, pasando, por tanto, por alto el resto de los criterios y la pantalla de búsqueda especializada.

Una vez marcados los criterios de selección y delimitada con ello la población sobre la que se va a obtener información, se hace clic en el icono de **Buscar**, situado a pie de página, con lo que se cierra la pantalla de búsqueda y se abre directamente el listado de expedientes seleccionados sobre los que realizar las estadísticas. Se presionará el botón de estadísticas y se accede a una pantalla que nos ofrece información sobre el número de casos seleccionados siguiendo las órdenes dadas en la pantalla precedente. Dicha información aparece entre paréntesis a continuación del término **ESTADÍSTICAS**.

c) La pantalla de **Búsqueda especializada** ofrece la posibilidad de acotar los casos seleccionados atendiendo a diez variables, la mayoría de ellas conceptuales como factores de riesgo o como indicadores de posibles situaciones problemáticas.

Para marcar los criterios de búsqueda, basta con desplegar el menú haciendo clic sobre la flecha situada a la derecha de la barra y seleccionando la opción deseada mediante un nuevo clic.

CRITERIOS DE BÚSQUEDA:		
ATENCIÓN el uso de estas opciones de búsqueda hace uso intensivo de los datos en la base de datos y puede dar lugar a tiempos de respuesta elevados. Por favor, sea paciente mientras se generan los listados o acota por alguna de las siguientes variables.		
Tipo:	Seleccione una opción.	N
Con mercedes a cargo:	Seleccione una opción.	N
Con mercedes de 64 a cargo:	Seleccione una opción.	N
Con personas dependientes:	Seleccione una opción.	N
Con personas con discapacidad:	Seleccione una opción.	N
Con personas desempleadas:	Seleccione una opción.	N
Nivel de ingresos:	Seleccione una opción.	N
Dependencia de ayudas:	Seleccione una opción.	N
Con Convenio de homologación:	<input type="checkbox"/>	
Con dificultades de inserción social:	Seleccione una opción.	N
Nº de UCs:	Seleccione una opción.	N

Búsqueda

Se puede pasar de la pantalla **Búsqueda avanzada** a la de **Búsqueda especializada** y volver atrás cuantas veces sea necesario, hasta estar seguro de haber definido adecuadamente la población objetivo.

A continuación se pone un **ejemplo**, para ilustrar la manera correcta de proceder combinando ambos menús de selección. El trabajador social de un municipio está pensando en preparar una actuación con las mujeres que encabezan una familia monoparental y que sufren una situación de desempleo. Desea saber, por tanto, en cuántos de los expedientes activos de los últimos 12 meses aparece como persona de referencia una mujer sin empleo y miembro de un hogar monoparental.

En la pantalla de **Búsqueda avanzada** se comienza seleccionando

- el territorio histórico al que pertenece el municipio,

- el municipio, seleccionándolo del desplegable,
- el período de referencia en la línea de **Expedientes activos**, para lo cual se puede teclear directamente en los recuadros disponibles al efecto utilizando el formato de fecha dd/mm/aaaa, o marcando las fechas inicial y final del período en el calendario desplegable disponible junto a cada uno de los recuadros de fecha,
- el sexo, haciendo clic sobre el círculo situado a la izquierda de la categoría **Mujer**.

En la pantalla de **Búsqueda especializada**

- el tipo de hogar, seleccionando en la variable **Tipo** la categoría **Familia monoparental**,
- la situación de desempleo, tomando en la variable **Con personas desempleadas** la categoría **Todos los anteriores**, lo cual hará que se incluyan en la selección todas las que se encuentren afectadas por cualquiera de las situaciones de desempleo contempladas en la variable.

Si bien actualmente los trabajadores y las trabajadoras sociales obtienen, en la pantalla **Listado expedientes**, el listado de expedientes que cumplen las condiciones fijadas, por el momento, en el caso de los responsables de municipio y técnicos de Diputaciones o Gobierno Vasco, el módulo sólo hace el recuento del número de casos que cumplen las condiciones anteriormente fijadas.

Esta utilidad clasificatoria, que permite agrupar, cuantificar e identificar a las personas que comparten una determinada situación de riesgo, es una herramienta potentísima. Hay que advertir, sin embargo, que la utilización simultánea de varios criterios (más de tres o cuatro) es totalmente desaconsejable, pues el aumento del número de criterios supone un incremento exponencial de los recursos del ordenador necesarios y la respuesta del mismo puede resultar demasiado lenta.

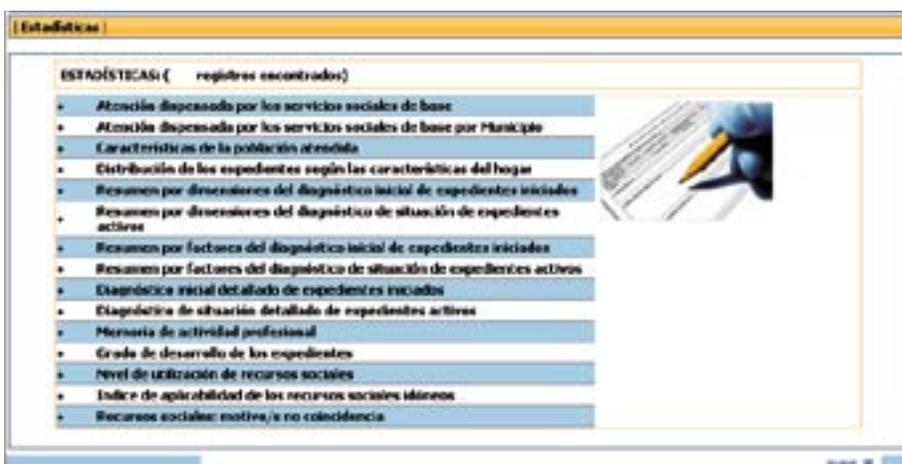
3.4.4. Estadísticas disponibles en la aplicación

Tras haber realizado la selección de la población o conjunto de expedientes que reclaman nuestra atención o interés en un momento dado, viene la hora de demandar la extracción de las estadísticas que estimemos oportunas.

La aplicación suministra por el momento 15 formularios, relacionados en la pantalla siguiente y que pueden ser obtenidos mediante un único clic sobre el deseado. Estos formu-

larios o explotaciones estadísticas, algunos de ellos de varias páginas, podrían agruparse en cuatro grandes bloques:

1. Desempeño profesional.
2. Características de los usuarios atendidos en los Servicios Sociales y de sus unidades de convivencia.
3. Datos relativos al tipo de problemas que afectan a los usuarios y a sus unidades de convivencia y derivados del diagnóstico social.
4. Datos relativos a los recursos utilizados.



Desempeño profesional

Para describir el desempeño profesional de los Servicios Sociales y su carga de trabajo se encuentran disponibles los cuatro formularios siguientes:

1. Atención dispensada por los servicios sociales de base
2. Memoria de actividad profesional
3. Grado de desarrollo de los expedientes
4. Atención dispensada por los servicios sociales de base por municipio.

Los tres primeros pueden ser de utilidad para los municipios, el cuarto sólo para las administraciones supramunicipales: Diputaciones Forales y Gobierno Vasco, por cuanto ofrece los mismos datos que el formulario 1, pero municipio a municipio.

Descripción de la población atendida

Para describir la población atendida y sus unidades convivenciales, hay disponibles dos formularios:

1. Características de la población atendida y
2. Distribución de los expedientes según las características del hogar

Diagnóstico de la situación

Para sistematizar y presentar la información recogida en el diagnóstico sobre los problemas, carencias y necesidades de la población, hay disponibles seis formularios:

1. Resumen por dimensiones del diagnóstico inicial de los expedientes iniciados en un determinado período de tiempo
2. Resumen por dimensiones del diagnóstico de situación de los expedientes activos en el período señalado
3. Resumen por factores del diagnóstico inicial de los expedientes iniciados en un determinado período de tiempo
4. Resumen por factores del diagnóstico de situación de los expedientes activos en el período señalado
5. Diagnóstico inicial detallado de los expedientes iniciados en un determinado período de tiempo
6. Diagnóstico de situación detallado de los expedientes activos en el período señalado.

Utilización de recursos

Hay disponibles 3 formularios que dan cuenta de qué recursos son utilizados por los servicios sociales y con qué frecuencia:

1. Nivel de utilización de los recursos sociales
2. Índice de aplicabilidad de los recursos sociales idóneos
3. Recursos sociales: motivo/s no coincidencia

Para finalizar, es importante precisar que la obtención de datos significativos está en función de la incorporación de información.

Esta utilidad de la herramienta, permite al trabajador y trabajadora social obtener una visión macro en torno a las personas atendidas, ofreciendo datos que favorecen la intervención profesional, siendo de especial interés en la intervención comunitaria.

4

Herramienta de gestión de ayudas

4.1. Ayudas de emergencia social

El acceso a la aplicación será a través del portal de Gizarte.

Antes de entrar en la Herramienta, el usuario deberá identificarse mediante el sistema de seguridad XL-Nets.

4.1.1. Perfiles de acceso

La aplicación da acceso a las diferentes funcionalidades en función de los perfiles asociados al usuario (A=actualización, C=consulta):

Perfil	Solicitud	Propuesta	Resolución	Recurso	Control Gasto	Minoraciones
Trabajador/a Social	A	A	A	A	C	C
Auxiliar Administrativo	A	A	C	A	C	C
Responsable Municipal	A	A	A	C	A	A
Técnico de Gobierno Vasco	C	C	C	C	A	C

4.1.2. Elementos comunes: cabecera, pie y deshacer

En el diseño del interface gráfico se han definido unos elementos comunes en todas las pantallas con el objetivo de homogeneizar el funcionamiento de la aplicación y facilitar su manejo.

Cabecera



Con 4 elementos principales:

- **Logotipo** Gizarte.net para mantener la imagen corporativa del portal
- **Opciones Generales** a todas las aplicaciones de Gizarte.net:
 - **Euskera / Gaztelera:** cambio del idioma actual de la aplicación.
 - **Buzón:** abre el programa de correo para el envío de un correo al administrador de la aplicación.
 - **Ayuda:** acceso al sistema integrado de ayuda para el manejo de la aplicación.
- **Opciones de la Aplicación:** acceso a todos los módulos de la aplicación.
 - **Búsqueda:** Búsqueda de solicitudes de AES.
 - **Expediente Hogar:** Datos del Expediente del Hogar.
 - **Solicitud:** Datos de la solicitud.
 - **Requerimiento de Documentación.**
 - **Resolución / Pago** de la solicitud. Incluye **propuesta** de resolución.
 - **Recurso** del solicitante.
 - **Situación** de las solicitudes de la unidad convivencial.
 - **Historia:** Histórico de estados de la solicitud.
 - **Control del Gasto:** Herramienta para el seguimiento del gasto.
 - **Listados:** Diversos listados ofrecidos por la aplicación.
 - **Salir de la Aplicación**
- **Barra de información:** informa del módulo de la aplicación en el que se encuentra el usuario, el expediente y la solicitud de AES.

Pie



Sirve como límite inferior de la pantalla. Además para aquellas pantallas en las que sea necesario realizar «scroll» permitirá acceder a la parte superior pulsando sobre «SUBIR».

Deshacer

Un proceso de tramitación de una ayuda de emergencia social conlleva los siguientes trámites y estados asociados:

- **Solicitud**
- **Propuesta de Resolución**
- **Resolución**
- **Pago**
- **Recurso**
- **Pago Recurso**
- **Cierre**

La «vuelta atrás» de cada uno de estos trámites se efectúa en las distintas pantallas que representan cada estado mediante un botón en su parte inferior.



Este botón sólo estará presente en el trámite o estado actual, y eliminará la información del mismo haciendo que el anterior deje de estar bloqueado y vuelva a ser editable.

Si, por ejemplo, hemos llegado a la fase de resolución y queremos introducir datos de la solicitud porque en su momento se cometió un error al introducirlos, primero habrá que deshacer la resolución, luego la propuesta y en ese momento podremos modificar los datos de dicha solicitud.

Importante

Debemos tener presente que cuando se produzcan cambios en la situación de la UC lo correcto es modificar la resolución para incluir las modificaciones necesarias, de manera que los datos que la aplicación aporte coincidan con la realidad. Podemos deshacer cuando hayamos cometido un error.

La diferencia fundamental es que la modificación crea una copia de la solicitud original cuyos datos en ningún caso se pierden y al deshacer la aplicación se quedará únicamente con la última información introducida.

Por otra parte, se deben considerar las implicaciones legales y prácticas de la utilización de esta opción. Cualquier cambio en la aplicación informática supone un posible cambio en el expediente original. Son particularmente importantes los cambios en aquellas partes de la aplicación que implican la impresión de documentos que serán firmados o enviados:

- **SOLICITUD:** el solicitante habrá firmado el documento impreso con los datos originales. Por tanto, es preciso comprobar que coinciden los datos que en ella figuran con los del documento firmado.
- **RESOLUCIONES** (de la solicitud y de los recursos): cualquier cambio introducido una vez notificada la resolución al solicitante implicará la necesidad de notificar dicho cambio.

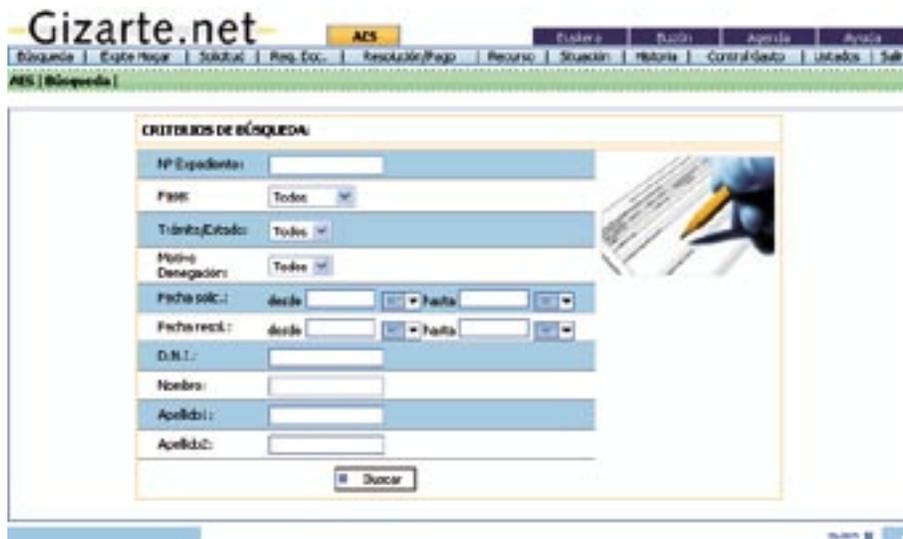
Resumiendo las diferencias:

- **Deshacer (vuelta atrás):** cuando hemos cometido algún error.
- **Modificación:** cuando ha habido cambios en la UC o por cambio presupuestario.
- **Nueva solicitud:** cuando se hace una nueva petición.

4.1.3. Pestañas/Pantallas

4.1.3.1. Búsqueda

Para solicitar una AES es imprescindible que este generado el expediente en el diagnóstico social e intervención.



The image shows a screenshot of the Gizarte.net website. The header includes the logo 'Gizarte.net' and a navigation menu with options like 'Inicio', 'AES', 'Estatos', 'Búsqueda', 'Agenda', 'Ayuda', 'Búsqueda', 'Este hogar', 'Social', 'Res. Ec.', 'Resolución/Pago', 'Recurso', 'Solicitud', 'Historia', 'Control/Gestor', 'Listado', and 'Salir'. Below the header is a search bar labeled 'AES | Búsqueda'. The main content area is titled 'CRITERIOS DE BÚSQUEDA' and contains several input fields: 'Nº Expediente:' (text box), 'País:' (dropdown menu with 'Todos' selected), 'Trámite/Citado:' (dropdown menu with 'Todos' selected), 'Módulo Derogación:' (dropdown menu with 'Todos' selected), 'Fecha solc.:' (date range selector with 'desde' and 'hasta' fields), 'Fecha recd.:' (date range selector with 'desde' and 'hasta' fields), 'D.N.I.:' (text box), 'Nombre:' (text box), 'Apellido:' (text box), and 'Apellido:' (text box). A 'Buscar' button is located at the bottom of the form. To the right of the form is an image of a hand holding a pen over a document.

Esta es la primera pantalla que aparece al acceder al sistema. El objetivo en este punto es el de localizar las solicitudes para realizar los trámites disponibles.

Para la búsqueda de la solicitud se introducirá uno de los siguientes datos:

- N° de Expediente
- Fase
- Trámite / Estado
- Motivo Denegación
- Fecha de solicitud
- Fecha de resolución
- DNI
- Nombre completo o parte del nombre y/o apellidos.

Al pulsar sobre **Buscar** se ejecutará la búsqueda, pasando a la pantalla LISTA SOLICITUDES si como resultado de la búsqueda hay más de una solicitud o a la pantalla FICHA SOLICITUD si sólo hay una solicitud.

4.1.3.2. Lista solicitudes



The screenshot shows the 'Gizarte.net' interface. At the top, there is a navigation menu with options like 'Inicio', 'Estado AFS', 'Cuentas', 'Sueldos', 'Agenda', and 'Ayuda'. Below this is a search bar and a list of results. The table below is a summary of the search results.

Ayuda	Fecha solicitud	Apellidos / Nombre	D.N.I.	Fase	Trámite/Estado
AFS	02/02/2007	Beltrande Lopez, Gorka	30909090	Solicitud	Abierto
AFS	22/12/2006	Beltrande Lopez, Gorka	30909090	Solicitud	Abierto
AFS	22/12/2006	Beltrande Lopez, Gorka	30909090	Solicitud	Abierto

At the bottom right of the table area, it says 'Página 1 de 1' and '3 registros encontrados'.

A esta pantalla se accede desde la pantalla BÚSQUEDA, cuando haya varias solicitudes que cumplen el criterio de búsqueda.

Desde esta pantalla podremos **Seleccionar** una solicitud y accederemos a su ficha de solicitud (SOLICITUD).

4.1.3.3. Expediente UC

The screenshot displays the Gizarte.net web application interface. At the top, there is a navigation menu with options like 'Inicio', 'AES', 'Evaluación', 'Sueldo', 'Agenda', and 'Ayuda'. Below this, a header bar shows 'HOOGAR' and 'ID Expediente Hogar: 338428151304A4801781'. The main content area is divided into two sections:

DATOS BÁSICOS UNIDAD CONVENCIONAL

Fecha de AES: 11/03/2008
Profesional de referencia: nombre y apellido de (15964588 (355555555))
Municipio: BORDABUENA, BIZKAIA
Dirección: AURIZO KONTRAPAZU (BILBO) C.P.:
Botón Expediente: [Derivar] [Compartir] [Dar Acceso] [Transferir] [Imprimir]

DATOS MIEMBROS HOGAR

Parentesco	Nombre	Apellidos1	Apellidos2
P. Referencia	Luis	Jorge	Hernán
Conyugue/Pariente	Marta	Pérez	Gómez
Hijo/a, Hija/os/a	Pepe	Jorge	Pérez
Hijos, Hijas	Isabel	Pérez	Pérez

[Nuevo Miembro]

En esta pantalla, además de ver los datos identificativos básicos de un expediente, se podrá gestionar la información de los miembros de la Unidad Convencional de este expediente.

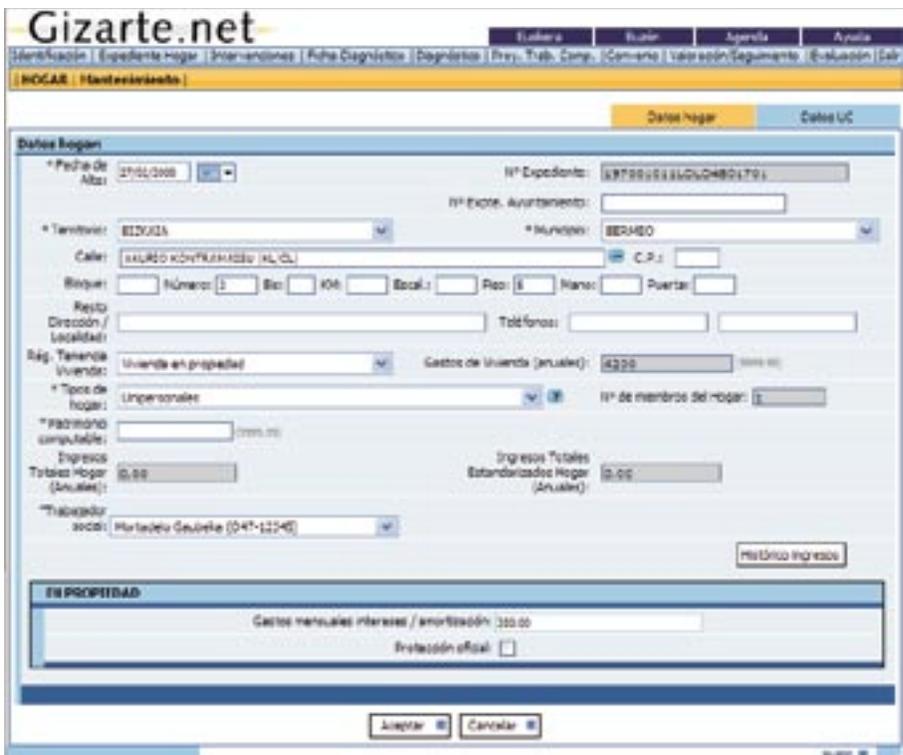
Los botones de la parte superior derecha hacen referencia al expediente de la U.C.:

- **Datos hogar:** accederá a la pantalla MODIFICACIÓN EXPEDIENTE para modificar los datos básicos del expediente.
- **Datos UC:** accederá a la pantalla de gestión de unidades convivenciales del hogar.
- **Transferir:** accederá a la pantalla TRANSFERENCIA para realizar el traspaso del expediente a otro Trabajador/a Social.
- **Dar Acceso:** accederá a la pantalla de DAR ACCESO a otro Trabajador/a Social al expediente.
- **Compartir:** accederá a la pantalla de COMPARTIR con otro Trabajador/a Social el expediente.
- **Derivar:** accederá a la pantalla para realizar el proceso de DERIVACIÓN.
- **Imprimir:** obtendrá un documento PDF con todos los datos del Expediente de U.C. incluyendo todos sus miembros.
- **Hist. atenciones:** Listado histórico de atenciones realizadas sobre el expediente.
- **Borrar Expediente:** Borra el expediente. *Sólo es posible borrar un expediente que no tenga solicitudes de AES, de Renta de Garantía de Ingresos, Evaluaciones ni PTCs asociados.*

Los botones inferiores hacen referencia a los miembros del hogar:

- **Nuevo Miembro:** Asignar nuevo miembro (FICHA MIEMBRO UNIDAD CONVIVENCIAL)
- **Listado de ayudas solicitadas** : Lista de todas las ayudas solicitadas por el miembro.
- **Modificar** : Modificar los datos del miembro (FICHA MIEMBRO UNIDAD CONVIVENCIAL).
- **Borrar** : Eliminar (dar de baja del expediente) el miembro seleccionado.
- **Trasladar a otra UC** : Traslada el miembro a otra U.C.

4.1.3.4. Modificación expediente



The screenshot displays the 'Gizarte.net' web interface. At the top, there are navigation tabs for 'Estatos', 'Búsqueda', 'Ayuda', and 'Ayuda'. Below this is a menu bar with options like 'Inicio', 'Expediente hogar', 'Personas', etc. The main content area is titled 'Datos Hogar' and contains a form with the following fields:

- * Fecha de Alta:** 21/01/2008
- Nº Expediente:** 68780001100024801701
- * Municipio:** BERRIO
- Calle:** CALLEO KONFRANZADO (AL.OL.)
- Riqueza:** Formatted as a grid with fields for Número, Bst, 40h, Escal., Piso, Planos, Puertas.
- Rég. Tenencia vivienda:** Vivienda en propiedad
- Gastos de vivienda (anuales):** 4200
- * Tipo de hogar:** Unipersonales
- Nº de miembros del hogar:** 1
- * Patrimonio computable:** (Empty field)
- Ingresos Totales Estandarizados Hogar (Anuales):** 0,00
- Ingresos Totales Estandarizados Hogar (Anuales):** 0,00
- * Trabajador social:** Montxo Guebara (047-12245)

At the bottom of the form, there is a section for 'EN PROPIEDAD' with a field for 'Gastos mensuales intereses / amortización: 100,00' and a checkbox for 'Protección oficial'. At the very bottom, there are 'Aceptar' and 'Cancelar' buttons.

En esta pantalla se modificará el expediente.

Dependiendo de la opción seleccionada en el apartado «régimen tenencia vivienda», en la parte inferior de la pantalla se solicitará una información determinada. Es importante cumplimentar correctamente esos campos pues la aplicación tendrá en cuenta dicha información para calcular la cuantía que corresponde a las solicitudes de AES en concepto de vivienda.

Cuando el régimen de tenencia de la vivienda sea «propiedad» y la misma ya esté pagada, en «gastos mensuales intereses / amortización» se deberá indicar cero.

Una vez introducidos los datos solicitados y pulsar **Aceptar** se accederá a la pantalla FICHA EXPEDIENTE.

El botón **Histórico de ingresos** muestra el historial de ingresos del hogar. Los datos que se muestran son:

- Ingresos introducidos en el expediente.
- Ingresos introducidos en las solicitudes de AES.
- Ingresos introducidos en las solicitudes de Renta de Garantía de Ingresos.

Además podemos gestionar la composición de las UCs del hogar desde la pestaña de **Datos UC**:

The screenshot shows the 'Gizarte.net' interface. At the top, there are navigation tabs: 'Eskora', 'Buzón', 'Agenda', and 'Ayuda'. Below these are several menu items: 'Identificación', 'Expediente Hogar', 'Intervenciones', 'Ficha Diagnóstica', 'Diagnósticos', 'Fisy. Trab. Comp.', 'Convencio', 'Valoración/Seguimiento', and 'Evaluación/Gair'. The main content area is titled 'HOGAR | Estadísticas' and has two sub-tabs: 'Datos hogar' and 'Datos UC'. The 'Datos UC' tab is active, showing a table of family units. The table is divided into two sections: 'UC 1' and 'UC 2'. Each section has a header row with 'Parentesco', 'Nombre', 'Apellido1', and 'Apellido2'. UC 1 contains two rows: 'E.REFERENCE' (Juan, Garcia, Perez) and 'Gonzalo Pardo' (Ara, Alonso, Martinez). UC 2 contains one row: 'Uria Iñiguez' (Jose, Garcia, Alonso). There are buttons for 'Borrar UC' and 'Datos UC' next to each UC header, and a 'Trasladar UC' button between the two UC sections. At the bottom of the table, there are buttons for 'Nuevo Miembro' and 'Crear UC'.

En esta pantalla podemos crear las UCs de las que se compone el hogar (**Crear UC**). Además de acceder a los datos de cada una de ellas (**Datos UC**), y trasladar una UC completa (**Trasladar UC**).

Gizarte.net **ATS** | Inicio | Inicio

Búsqueda | Expediente Hogar | Jolokut | Req. Doc. | Resolución Pago | Recurso | Situación | Historia | Control Saco | Lupa | JAR

[UC | **Montesimarta**]

Datos Adicionales:

* Constitución U.C.: [2012/1440]

Tipo UC: [Seleccione una opción.]

Excepciones Fecha constit.: []

Excepciones Req. Edad: []

* Perceptor Renta de Garantía de Ingresos: [1.4] (3712.70)

Personalista:

UC Nonparental:

Credenciales vacías:

Esta UC no se tendrá en cuenta en el diagnóstico:

[Aceptar] [Cancelar]

4.1.3.5. Ficha de Miembro de UC

Gizarte.net | Cultura | Buzón | Agenda | Anuncios

Identificación | Expediente Hogar | Interacciones | Ficha Diagnóstico | Diagnóstico | Proy. Trab. Comp. | Convenio | Situación | Seguimiento | Expediente | Sello

[HOGAR | **MIEMBRO UNIDAD CONVENCIONAL** | Montesimarta] Nº Expediente Hogar: 8384301513016A8801708

* Parentesco: [Conyuge/Parera]

* Fecha de Alta: [14/03/2017]

* Nombre: [Itxaso]

* Apellido: [Irujo]

* Fecha Nac.: [11/05/1976]

* Sexo: Hombre Mujer

* Div. Identificativa: [IN754215] D.N.I. (330000000)

Origen: [Seleccione una opción.]

Fecha Emp. CAP's: []

Fecha Emp. Municip.: []

Prev. Redimiento: [Seleccione una opción.]

Fecha Inscrit.: [Seleccione una opción.]

Nivel Estudios: []

Profesión: []

Ingr. Individuales en Curso este/año (Anuales): [] (3700.00)

Ingr. Individuales en Curso este/año (Anuales): [] (3700.00)

* Grado de discapacidad: [] %

[Aceptar]

Alta/Modificación de los datos de un miembro de la Unidad Convencional. Al pulsar **Aceptar** se almacenará la información y se volverá a la pantalla FICHA EXPEDIENTE.

4.1.3.6. Solicitud

En esta pantalla se introducen los datos de la solicitud, básicamente los datos de las ayudas solicitadas y los datos económicos de la unidad convivencial.

Si esta solicitud se encuentra en un estado o trámite posterior al de solicitud, esta pantalla no podrá ser editada.

Esta información esta separada en dos pestañas en la parte superior, mediante las cuales nos desplazaremos de una pestaña a otra.

The screenshot displays the 'SOLICITUD' form in the Gizarte.net system. At the top, there's a navigation bar with tabs for 'Datos Generales' and 'Datos Económicos'. The main form area is titled 'SOLICITUD' and contains the following sections:

- SOLICITANTE:** Includes fields for 'SOLICITANTE: Adolfo Enobio, Pepito', 'Doc. Identif.: 707952', 'Presidencia: []', and 'Fecha solicitud: 03/02/2009'. There are also buttons for 'Detalles' and 'Form. Solicitud'.
- CONCEPTO DEL GASTO:** A table with columns for 'CONCEPTO DEL GASTO', 'CAPACIDAD', and 'PERÍODO DE REFERENCIA'. It lists various expense categories like 'Alquiler', 'Intereses anualiz.', 'Otras gastos inmobiliarios', 'Mantenimiento y electrodomésticos', 'Reparaciones e instalaciones', 'Necesidades primarias', and 'Endosamientos', each with input fields for capacity and reference period.
- DATOS ECONÓMICOS:** Shows financial data: 'Total assets: 7.300,00 €', 'Ingresos: 6.000,00 €', and 'Patrimonio: 30,00 €'. It also includes fields for 'Nº Cuenta Bancaria', 'Representante Legal', and 'Relac. con solicitante'.
- DOCUMENTOS:** A section with buttons for 'Notificación', 'Suspensión', 'Desistimiento', 'Archivos/Claves', 'Imprimir mod. suspensión', 'Imprimir Desistimiento', 'Ronda', and 'Revalidación'. It also has a field for 'F. Actual. Notif.'.

El botón detalles de la parte superior de la pestaña Datos Generales nos lleva a la pantalla EXPEDIENTE.

El botón Documentos Presentados nos lleva a la pantalla que permite indicar los documentos presentados con la solicitud.

Como vemos, hay un campo editable que nos indica si la U.C. del solicitante es **pensionista** o no. Este dato se recoge de los datos de la U.C. el valor se actualizará si se actualiza en

la U.C. mientras la solicitud esté en estado Abierto. Si el campo de pensionista está marcado, obligatoriamente deberemos introducir un ingreso referente a tal condición para algún miembro de la U.C. del solicitante. Además influirá en los parámetros que se utilizarán para realizar el cálculo de la propuesta/resolución.

Incidencias

En la parte inferior de la pantalla de solicitud se encuentran las opciones denominadas como incidencias.

En esta sección disponemos la opción de suspender/reanudar una solicitud. Cuando la solicitud no se haya suspendido ninguna vez tendremos la opción de introducir la fecha de suspensión y e imprimir el informe de resolución de suspensión. Una vez hecho esto, la pantalla se muestra así:

Como vemos, si la solicitud está en estado suspendido, y sólo entonces, podremos introducir la fecha de reanudación y también imprimir el informe de resolución de reanudación. Una vez reanudada podremos volver a suspender. En ese caso la pantalla de incidencias tendrá este aspecto:

Podremos suspender y reanudar tantas veces como necesitemos y esta sucesión de acciones de suspender-reanudar se verán reflejadas en la historia de la solicitud (más tarde explicada) como vemos a continuación:

Gizarte.net

AES Estado AES Fichero Buzón Ayuda Inicio

Búsqueda Inicio Hoja Inicio Reg. Soc. Resolución/Pago Recurso Situación Historia Contr. Gestio Listados Salir

AES | HISTORIA | Fecha solicitud: 23/02/2008 | Nº Expediente Hogar: 198255C215UVA4002001

Fase	Trámite/Estado	Fecha	Siguiente Acción
Solicitud	Suspendido	04/04/2008	
	Reanudado	21/04/2008	Seguir trabajando
	Suspendido	21/04/2008	
Pago	Pagos	25/02/2008	
Resolución	Resuelta / Aceptada	23/02/2008	Notificar la resolución de la propuesta
Solicitud	Abierta	26/02/2008	

Página 1 de 1
6 registros encontrados

También disponemos en esta sección de incidencias del botón Imprimir Desistimiento, mediante el cual se nos mostrará en pantalla el informe correspondiente.

En la fecha de notificación del desistimiento debemos indicar la fecha que consta en el acuse de recibo.

Desde esta sección también podremos realizar el cierre de la solicitud indicando el motivo para realizar dicha acción. Si se selecciona como razón de cierre «Otros» se podrá escribir libremente en el cuadro de texto para indicar la razón que corresponda. En el resto de casos este cuadro de texto quedará bloqueado.

También aparecerá la opción **Modificación** que permite realizar el proceso de modificación de una solicitud en caso de que hayan cambiado las condiciones de la U.C. o por incremento presupuestario. Cuando pulsemos un botón debemos elegir cual de estas dos opciones es el motivo de la modificación.

Dicha modificación mostrará la misma pantalla de la solicitud pero en este caso con los datos rellenos de la misma. A partir de ahí se podrán modificar tanto los datos de la U.C. como los de la solicitud para reflejar la nueva situación.

Una vez modificados los datos se procederá con la gestión normal de la solicitud. Cada vez que se realiza una modificación y se cambian los datos se va generando un historial de la solicitud que podrá consultarse en cualquier momento desde la opción **Historial** del menú superior.

Por tanto, **al modificar no estamos haciendo una nueva solicitud, sino una copia de la original**. Para hacer nuevas solicitudes debemos entrar por el diagnóstico y hacer una nueva actuación dentro de una intervención o una nueva intervención.

Datos económicos

* Tipo de Ingreso	* Importe Bruto/Mes	* Nº Pagos	Total	* Desde	* Hasta
NOMINAS	405.00	14	6.500,00	01/01/2007	31/12/2007

Deducciones y gastos	Importe Bruto/Mes	Nº Pagos	Total	Desde	HASTA
I.A.P.F.	50.00	12	600,00	01/01/2007	31/12/2007
SEGURIDAD SOCIAL	25.00	12	300,00	01/01/2007	31/12/2007

* Tipo (H=Haber E=Exempto)	* Valor	Descripción
SIN PATRIMONIO		

Este es el aspecto de la pestaña de Datos Económicos. Aquí introduciremos los datos económicos divididos en dos grupos: Ingresos procedentes de rendimientos del trabajo y/o actividades, pensiones, etc., e Ingresos procedentes del patrimonio. A su vez el primer grupo se divide en otros dos: Ingresos y Deducciones y gastos.

Tal y como señala al entrar a la pantalla, debemos indicar los ingresos BRUTOS y sus respectivas deducciones. La propia aplicación calculará los estímulos al empleo cuando sea pertinente.

Únicamente aparecen los datos económicos computables en función de la normativa reguladora de las AES. En caso de carecer de ingresos o patrimonio hay que hacerlo constar seleccionando la correspondiente opción, «sin ingresos» o «sin patrimonio».

Los datos económicos se introducirán para cada miembro. Para ello seleccionaremos, previamente, el miembro del desplegable que hay en la parte superior de la pantalla.

En todo momento podemos consultar el resumen de los ingresos introducidos para cada miembro accediendo a la pestaña de **Resumen Económico**:

Gizarte.net

AES | Inicio AES | Cuentas | Suma | Agregar | Ayuda

Búsqueda | Expte Hogar | Solicitud | Fija. Dec. | Resolución/Pago | Recurso | Situación | Historial | Central Gest. | Listado | Self

AES | SOLICITUD | Plantación/coberta | Fecha solicitud: 22/03/2007 | Nº Expediente Hogar: 89048855309A4801201

Borrar Solicitud | Datos Generales | Datos Coordinador | Resumen Económico

RESUMEN ECONOMICO						
EXPOSICIÓN DEL TRABAJO Y/O ACTIVIDADES, PENSIONES...						
* Nombre	* Tipo de Ingreso	* Importe Bruto/Mes	* Nº Pagos	Total	* Desde	* Hasta
Férez Gómez,Marisa	NOMINAS	463,00	14	6.482,00	8/8/2007	31/12/2007
Jorge Férez,Pedro	NOMINAS	203,00	14	2.842,00	8/8/2007	31/12/2007
EXPOSICIÓN DEL TRABAJO Y/O ACTIVIDADES, PENSIONES...						
* Nombre	Deducciones y gastos	Importe Bruto/Mes	Nº Pagos	Total	Desde	Hasta
Férez Gómez,Marisa	I.R.P.F.	90,90	12	1.090,80	8/8/2007	31/12/2007
	SEGURIDAD SOCIAL	25,90	12	310,80	8/8/2007	31/12/2007
Jorge Férez,Pedro	I.R.P.F.	30,90	12	370,80	8/8/2007	31/12/2007
	SEGURIDAD SOCIAL	20,90	12	250,80	8/8/2007	31/12/2007
PATRIMONIO						
* Nombre	* Tipo (N=Financiable I=Inmovilizable)	* Valor	Descripción			
Férez Gómez,Marisa	En patrimonio					

¿Qué debemos indicar en el apartado «valor del patrimonio»?

1. Bienes inmuebles

Indicar el valor catastral del inmueble ya que, en su caso, la aplicación automáticamente calculará la diferencia a considerar.

2. Títulos y valores

Indicar el valor en su totalidad, bien sea de ejecución o el nominal.

3. Vehículos a motor

La diferencia entre el valor del mismo y las cuantías que quedan exentas, es decir,

- 9.000 euros con carácter general.
- 18.000 euros en el caso de vehículos adaptados para personas con minusvalía.

(Artículo 22 del Decreto 198/1999)

Por ejemplo, si tenemos un vehículo valorado en el mercado en 20.000 euros indicaremos lo siguiente:

- Para cualquier persona: $20.000 - 9.000 = 11.000$ euros.
- Para vehículos adaptados: $20.000 - 18.000 = 2.000$ euros.

4. Ajuar familiar

Cuando por su valor excepcional sea pertinente tenerlo en cuenta, se incluirá en su totalidad.

5. Descuento en actividades agrícolas, comerciales o profesionales

El valor catastral correspondiente y el valor del precio de mercado del conjunto de los vehículos afectados a este tipo de actividad restando 18.000 euros. (Artículo 25 del Decreto 198/1999).

La manera de introducir la información es rellenando la línea de edición correspondiente y pulsando el icono de añadir datos (📄), con lo que si la información introducida es correcta se añadirá una línea con los datos introducidos en la tabla. Si queremos vaciar la línea de edición podemos pulsar el icono de cancelar (🗑️).

Para editar un dato existente, pulsamos el icono de edición (✎) y los datos bajarán a la línea de edición para que los modifiquemos. Una vez modificados pulsamos el icono de añadir datos (📄) y los datos se actualizarán. Pulsando el botón de cancelar (🗑️) vaciamos la línea de edición y cancelamos la edición del elemento que estábamos editando. Para borrar un elemento pulsaremos su correspondiente icono de borrar (🗑️).

Selección de UCs

The screenshot shows the 'Selección de UCs' interface on the Gizarte.net website. It features a table with three main sections for different UCs (Unidades Catastrales): UC1, UC2, and UC3. Each section contains a table with columns for 'Parcela' and 'Superficie'. The UC1 section has a 'Parcela' row with 'Parcela' and 'Superficie' columns, and a 'Superficie' row with 'Parcela' and 'Superficie' columns. The UC2 section has a 'Parcela' row with 'Parcela' and 'Superficie' columns, and a 'Superficie' row with 'Parcela' and 'Superficie' columns. The UC3 section has a 'Parcela' row with 'Parcela' and 'Superficie' columns, and a 'Superficie' row with 'Parcela' and 'Superficie' columns. There are icons for adding, editing, and deleting data.

En esta pestaña, vemos un resumen de las UCs que tiene el hogar y podemos escoger cuales queremos que se computen en la solicitud.

Este dato se puede modificar mientras la solicitud se encuentre en estado abierto.

En la pantalla de ingresos se podrán introducir ingresos para todo el hogar, aunque a la hora del cálculo sólo se computen aquellos de las UCs escogidas.

En el ejemplo anterior, como vemos la UC del solicitante, en este caso la UC 1, aparece marcada y para está no tenemos la opción de desmarcarla. Además vemos que también es ha escogido la segunda y que la UC 3, no tomará parte en la solicitud.

Las modificaciones que efectuemos en estas tres pestañas no se guardarán hasta que no se pulse el botón de Aceptar en la parte inferior de las mismas, con lo que se guardará la información de ambas pestañas.

Disponemos también en la parte inferior de los botones Justificante, Imprimir Solicitud que nos presentan en pantalla los correspondientes documentos. Cuando se haya resuelto la solicitud también aparecerá un botón para crear una nueva modificación de la solicitud.

Se puede borrar una solicitud siempre que esta sea la última que hemos hecho y, además, se encuentre en el estado de solicitud; es decir, no tenga hecha la propuesta, resolución y/o pagos.

4.1.3.7. Requerimiento de documentación

En esta pantalla se marcan una serie de datos sobre los documentos que se requieren y no han sido entregados con la solicitud. Se presentan los siguientes datos: si el usuario ha presentado un documento concreto junto con la solicitud, si solicitante debe presentar un documento obligatoriamente, si el solicitante ha presentado un documento que tenía la obligación de presentar, en que fecha se ha presentado el documento, e incluso se puede guardar el documento en sí. Existen una serie de interrelaciones entre estos campos que hacen que se habiliten o deshabiliten en función de la información introducida en el resto.

Es importante indicar correctamente la fecha de acuse de recibo de la notificación del requerimiento para controlar que los documentos se entregan en el plazo legalmente establecido.

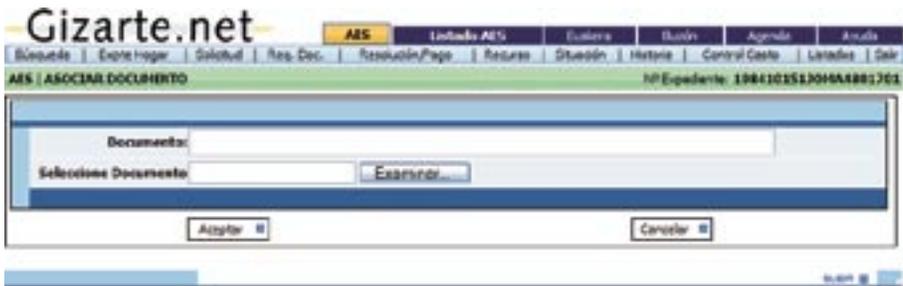
Si esta solicitud se encuentra en un trámite / estado posterior al de solicitud, esta pantalla no podrá ser editada.

IDENTIDAD				
	Presentado con Solicitud	Requerido	Presentado o Requerimiento	Fecha entrega
Fotocopia documento identidad solicitante y miembros LCI > 16 años	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Fotocopia Libro Familia o doc guarda/custodia/tutela	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Demanda separación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Certificado inscripción registro municipal de uniones civiles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Certificados de renovación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
ALDIADOS EN RESIDENCIAS COLECTIVAS				
	Presentado con Solicitud	Requerido	Presentado o Requerimiento	Fecha entrega
Contrato arrendamiento, factura alojamiento turístico, certificado residencia centro acogida y recibos, RD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
EMPADRONAMIENTO				
	Presentado con Solicitud	Requerido	Presentado o Requerimiento	Fecha entrega
Certificado empadronamiento objetivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
COLECTIVIDADES VASCAE				
	Presentado con Solicitud	Requerido	Presentado o Requerimiento	Fecha entrega
Certificado consultar periodo residencia fuera de territorio español	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Certificado de última veeduría administrativa en CAPV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
CIUDADANOS EXTRA COMUNITARIOS				
	Presentado con Solicitud	Requerido	Presentado o Requerimiento	Fecha entrega
Documento acreditativo periodo de residencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
RECURSOS Y PATRIMONIO				
	Presentado con Solicitud	Requerido	Presentado o Requerimiento	Fecha entrega
Vida Laboral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Declaración jurada de ingresos y patrimonio en los miembros de la LCI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Certificados bancarios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Certificados de bienes inmuebles o último recibo del IBI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Fotocopia contrato trabajo y última nómina	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Fotocopia recibo último pago accidente con convenio regulador o resolución correspondiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Carta de paro de todos los integrantes en edad laboral o certificado negativo o de estar estudiando	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Declaración de Renta o certificado de no obligatoriedad de haber declarado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Si amortización, certificado de ingresos mensuales o trimestrales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Contrato de subarrendo/pajaje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Otro:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>

Res. Doc.

F. Actua Inst. Regarim

Aceptación Doc.

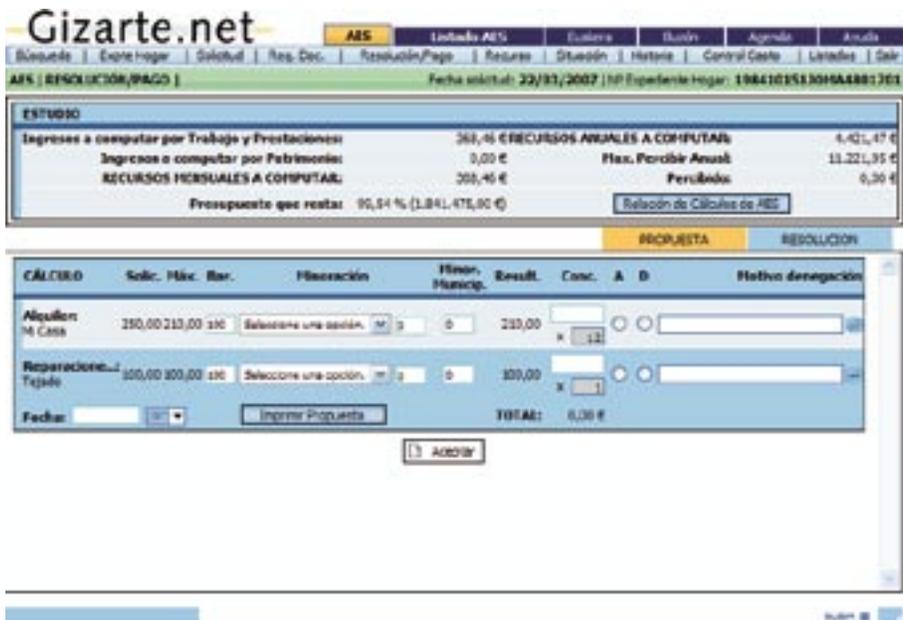


Mediante el icono  se muestra la pantalla anterior mediante la cual se puede añadir el documento a la base de datos. Una vez añadido aparecerán los iconos  y , que permiten, respectivamente, Ver y Borrar el documento

4.1.3.8. Resolución/Pago

En la pestaña de Resolución/Pago realizaremos la propuesta y la resolución de la solicitud. En la parte superior veremos los datos del estudio y mediante el botón Relación de Cálculos de AES, accederemos a una ventana de detalle de los mismos.

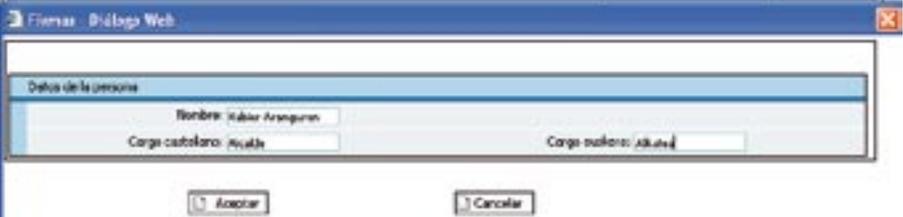
En la parte inferior aparecen dos pestañas mediante las cuales accederemos a la información de la propuesta y de la resolución.



En esta pantalla vemos la propuesta y los campos a rellenar para completar la misma. Aparece una fila por cada concepto de la solicitud. Con el botón Aceptar de la parte inferior almacenaremos los datos introducidos en la base de datos. Para visualizar o imprimir el informe de propuesta disponemos del botón Imprimir Propuesta.

Este botón hace que se guarden los datos de la firma y se recarguen en impresiones sucesivas. Las firmas son guardadas por tipo de documento y municipio, así por ejemplo para todas las propuestas de Amurrio saldrá precargada la última firma guardada para ese municipio y documento. Los datos de la firma podrán ser modificarlos, y siempre que lo hagamos e imprimamos el documento se sobrescribirá la firma anterior.

Cuando se va a imprimir el documento aparece una ventana emergente que solicita los datos del firmante o de firmantes, en el caso que haya más de uno. Esta ventana aparece recargada con los datos del firmante. Estos datos son editables y el trabajador social puede cambiarlos:



The image shows a web dialog box titled "Firmas: Diálogo Web". It contains a section titled "Datos de la persona" with three input fields: "Nombre: Isabel Aranguren", "Cargo catalano: Asistente", and "Cargo mallorco: Asistente". Below the fields are two buttons: "Aceptar" and "Cancelar".

Además se va a considerar la Renta Básica de Emancipación como una minoración más a la hora de solicitar el alquiler, se le restará esa cantidad de la que le correspondería. Por ejemplo, sí al hacer la solicitud de AES le correspondería 290 € mensuales en concepto de alquiler y es perceptor de RBE por 210 €, la propuesta/resolución daría como máximo 80 €, que es la diferencia.

Vamos a tener una casilla que solo aparece en el concepto de alquiler, para indicar si percibe RBE y la cantidad que percibe por este concepto se restará como una minoración más.

Ingresos a computar por Trabajo y Prestaciones:	C,00 €	RECURSOS ANUALES A COMPUTAR:	3,00 €
Ingresos a computar por Pensiones:	C,00 €	Plus. Percibir Anual:	15.379,36 €
RECURSOS MENSUALES A COMPUTAR:	C,00 €	Percibido:	3,00 €
Presupuesto que resta:		Relación de Cálculo de AES	

CÁLCULO	Saldo	Máx.	Bar.	Minoración	Minor. Municip.	RBE	Rend.	Coste	A	D	Motivo desogación
Alquiler:	500,00	200,00	00	Seleccione una opción.	0	0	200,00	00,00	0	0	
Reparaciones...:	150,00	100,00	00	Seleccione una opción.	0	0	750,00	00,00	0	0	
Fecha:	24/01/2009										Exportar propuesta
						TOTAL:		1.110,00 €			

Esta cantidad percibida por RBE se rellenará automáticamente, y dicha cantidad se parametrizará en una tabla para poder cambiarla automáticamente.

Gizarte.net		Cuanta	Buzón	Ayuda
Param. Cálculo Ayudas	Param. Cálculo Ayudas Pers.	Cuanta Máx./Concepto AES	Cuanta Trág Tenencia	Minoración Municipal
Valores Catástrales	Parámetros de Desecho	Cuanta Máx./Concepto PCV	Cuanta ROL	Subsidio UCI Municipales
[Cuantías mensuales de RBE por año]				
Año	Cuanta RBE			
2009	210,00			

En «**Solic.**» indica la cuantía solicitada en esta aplicación, salvo en los gastos relativos a la vivienda, en los que aparecerá lo indicado en la ficha social.

En «**Máx.**» indica el máximo legalmente establecido para cada concepto y cada caso. Si lo solicitado es inferior a dicho máximo aparecerá lo solicitado porque no se puede hacer una concesión superior a dicha solicitud.

En «**Bar.**» la aplicación indica el porcentaje a aplicar una vez calculado el cociente entre los recursos económicos de la persona solicitante y de los miembros de la unidad económica de convivencia así como, en su caso, de las demás personas que pudieran beneficiarse de las prestaciones, y la cuantía del Renta de Garantía de Ingresos que pudiera corresponderle en función de la composición de la unidad económica de convivencia, en ausencia de cualquier tipo de ingreso.

En «**Minoración**» debemos seleccionar, si la hubiere, la minoración a aplicar en función de la valoración que realicen los servicios sociales de base respecto a la efectiva necesidad del gasto, su importancia para contribuir a la inserción de las personas en situación de exclusión o su carácter prioritario. Una vez seleccionado el motivo, la aplicación indicará el porcentaje máximo a aplicar en cada caso. Si fuera necesario podemos modificar la cifra indicada por defecto ya que lo que establece es la máxima minoración posible para cada uno de los supuestos.

En «**Minor. Municip.**» aparecerá la minoración que para cada concepto se haya establecido en el apartado minoración municipal del control de gasto. No se puede modificar en esta pantalla.

En «**Conc.**» podemos ver el resultado de los cálculos y en el cuadrado gris las mensualidades propuestas. En «**TOTAL**» podemos comprobar el resultado final.

Una vez comprobada toda la información se pulsa Aceptar o Denegar. En caso de que una vez aceptado queramos modificar la minoración introducida, debemos Denegar, hacer el cambio pertinente y volver a Aceptar.

También podemos ver un desglose de relación de cálculos pinchando en el botón:

Relación de Cálculo de AES

La ventana de relación de cálculos de AES se desglosa por UC y al final se muestra el total de todas las UCs que se han seleccionado para computar las AES.

Hay una columna por UC y, además, una con el total para todas en conjunto.

	UC 1	UC 2	Hogar
• Nº Miembros	2	2	4
• Ingresos mensuales reales	501,67 €	500,00 €	1.001,67 €
• Ingresos mensuales con estímulo y/o deducciones	491,63 €	490,00 €	981,63 €
• Porcentaje excluido	0,00 %	60,66 %	67,20 %
• Ingresos a computar por trabajo, actividades profesionales y pensiones	491,63 €	192,75 €	684,38 €
• Rendimientos de bienes inmuebles	0,00 €	0,00 €	0,00 €
• Rendimientos de bienes muebles	0,00 €	0,00 €	0,00 €
• Rendimientos a computar por patrimonio	0,00 €	0,00 €	0,00 €
(Bienes Inmuebles - ((Bienes Inmuebles * 3)/100) Bienes Muebles)			
• Otros ingresos económicos a computar	0,00 €	0,00 €	0,00 €
• Recursos mensuales a computar	491,63 €	192,75 €	684,38 €
(Rendim. Trab. + Rendim. Patrim. + Otros Ingresos)			
• RGI Mensual UC sin ningún tipo de ingresos	822,64 €	822,64 €	910,00 €
• RGI Mensual UC de un solo Miembro sin ningún tipo de ingresos	640,64 €	640,64 €	640,64 €
• RGI Mensual UC teniendo en cuenta recursos mensuales	331,01 €	629,89 €	257,65 €
• Total de ayudas percibidas en el año en concepto de AES	1.410,00 €	0,00 €	1.410,00 €
• Total de ayudas percibidas en el año en concepto de RGI	0,00 €	0,00 €	0,00 €
• Patrimonio	30,00 €	0,00 €	30,00 €
• Valor Máximo de Patrimonio	39.486,72 €	39.486,72 €	43.680,00 €
• Ingresos Anuales Máximos	14.807,52 €	14.807,52 €	16.300,00 €
• Tope Máximo U.C. Especial	0,00 €	0,00 €	0,00 €
• Cuantía Máxima de RGI + AES	19.743,36 €	19.743,36 €	21.840,00 €
• Porcentaje sobre cuantía efectiva del gasto	100,00 %	100,00 %	100,00 %

Si una solicitud se encuentra en un trámite/estado posterior al de la propuesta de resolución, esta pantalla no podrá ser editada. En caso de encontrarse en estado de propuesta de resolución aparecerá el botón **Deshacer**, que permite efectuar la vuelta atrás al trámite/estado de solicitud.

Cuando una ayuda no se puede aceptar porque se han superado los ingresos económicos, el combo de motivo de denegación aparece cargado automáticamente con el motivo correspondiente, y aparece el 0 y marcado denegado. A modo de ejemplo, esta pantalla de AES:

The screenshot shows the 'Gizarte.net' interface. At the top, there are navigation tabs: 'AES', 'Estado AES', 'Solic. Nueva', 'Evaluación', 'Ayuda', 'Ayuda', and 'Ayuda'. Below these are links for 'Búsqueda', 'Entregar', 'Solicitud', 'Req. Doc.', 'Resolución/Pago', 'Recursos', 'Situación', 'Historia', 'Control Gasto', 'Listado', and 'Salir'. The main header indicates the current state: 'AES | RESOLUCIÓN/PAGO | Fecha solicitud: 09/02/2009 | Nº Expediente Hogar: 196005242M384907191'.

The 'ESTUDIO' section contains the following data:

Ingresos a computar por Trabajo y Prestaciones:	652,35 €	RECURSOS ANUALES A COMPUTAR:	7.828,24 €
Ingresos a computar por Patrimonios:	0,00 €	Max. Percibir Anual:	21.840,00 €
RECURSOS MENSUALES A COMPUTAR:	652,35 €	Percibido:	1.430,00 €
Presupuesto que resta:	Botón de Cálculo de Act.		

Below this is a 'PROPOSTA' / 'RESOLUCIÓN' toggle. The 'CÁLCULO' section shows a table with columns: 'CÁLCULO', 'Solic.', 'Món.', 'Bar.', 'Minoración', 'Pérez-Municip.', 'RBE Result.', 'Conc.', 'A', 'D', and 'Motivo denegación'.

CÁLCULO	Solic.	Món.	Bar.	Minoración	Pérez-Municip.	RBE Result.	Conc.	A	D	Motivo denegación
Necesidades...	1.000,00	1.050,00	100	Selección una opción	0	0	1.050,00	0,00	<input checked="" type="radio"/>	No cumplir requisito de p...
Fecha:				Imprimir Propuesta	TOTAL:		0,00 €			

At the bottom, there is a 'Aceptar' button.

El motivo de denegación que aparece es el denominado «No cumplir el requisito...».

Si esta solicitud se encuentra en un trámite / estado posterior al de propuesta de resolución, esta pantalla no podrá ser editada. En caso de encontrarse en estado de propuesta de resolución aparecerá el botón de **Deshacer**, que permite efectuar la vuelta atrás al trámite / estado de solicitud.

Gizarte.net AES | Estado APS | Estado | Estado | Estado | Estado | Estado

Búsqueda | Fijar Hogar | Solicitar | Res. Dir. | Resolución/Pago | Res. res. | Situación | Historia | Control Gasto | Estado | Salir

AES | RESOLUCIÓN/PAGO | Fecha solicitud: 22/03/2007 | Nº Expediente Hogar: 298480612019A4886281

ESTUDIO

Ingresos a computar por Trabajo y Prestaciones	368,46 €	RECURSOS ANUALES A COMPUTAR	4.421,47 €
Ingresos a computar por Pensiones	0,00 €	Max. Percebr Anual	11.221,95 €
RECURSOS PERSONALES A COMPUTAR	368,46 €	Percebr:	0,00 €
Presupuesto que resta:		99,54 % (1.841.475,00 €)	<input type="button" value="Relación de Cálculo de APS"/>

PROPUESTA | RESOLUCIÓN

CÁLCULO	Subc. PÁG.	Dir.	Financiación	Financ. Plazado	Result.	Conc. A	D	Motivo denegado
Aquiler de Casa	200,00	210,00	100	Selecciona una opción...	0	0	200,00	210,00 x 102
Reparaciones... Tejado	100,00	200,00	100	Selecciona una opción...	0	0	200,00	200,00 x 100

Fecha: 16/04/2007 F. Acuse Notif.: **TOTAL: 2.620,00 €**

Compensación de cuentas

Solicitud origen: Nº pago origen: Fecha: Cantidad: (9999,99)

Pagos 2 Pagos 200,00 €

Nº	Fecha	Concepto	Cantidad	Justif.	Fecha Justif.	Reclamación	Fecha	Fecha Justif.
1	15/02/2007	Aquiler	100,00	0,00	0,00			
2	15/02/2007	Reparaciones e instalaciones	100,00	0,00	0,00			

Devoluciones

No se ha encontrado ningún registro.

INDICATORIO

End. pag. Doc. identificativa: D.N.I. Nº Cuenta:

Pres. End.: Financ. End.:

Calle End.: C.P End.:

En esta pantalla vemos la resolución y el pago y los campos a rellenar para completar los mismos.

Los campos son similares a los de la propuesta. Disponemos además de un campo para establecer el motivo de denegación. Aunque no se trate de un campo obligatorio conviene cumplimentarlo para que el documento de resolución sea correcto.

En «**F. Acuse Notif.**» se debe indicar la fecha del acuse de recibo. Es importante particularmente en el caso de que se interpongan recursos, pues nos permitirá comprobar que han sido presentados en plazo.

Aparece una fila en la resolución por cada concepto de la solicitud, cuyos valores predefinidos serán los de la propuesta en caso de existir la misma. Con el botón Aceptar de la parte inferior almacenaremos los datos introducidos en la base de datos.

Para visualizar o imprimir el documento de resolución disponemos del botón **Imprimir la resolución**, al igual que en el botón imprimir propuesta, se guardan los datos de la firma y se precarga en impresiones sucesivas.

Para ello, aparece una ventana emergente que solicita los datos del firmante. La ventana aparece precargada con los datos del firmante que fueron introducidos la última vez. Los datos son editables, por lo que pueden ser cambiados:

Datos de la persona		
Nombre:	AlvarOtero04	
Cargo castellano:	Alcalde	
Cargo valenciano:	Alcalde	

Datos de la persona		
Nombre:	Carmen Bataineaga	
Cargo castellano:	Secretaria	
Cargo valenciano:	Secretaria	

Órgano de resolución	
Órgano de resolución Castellano por decreto de Alcalde	2/000
Órgano de resolución Valenciano Alcalde decreto	2/000

Igualmente disponemos del botón Imprimir Autorización Pago.

Si esta solicitud se encuentra en un trámite / estado posterior al de resolución, no podrá editarse en esta pantalla la información relativa a la resolución. Si el trámite / estado es posterior al de Pago, entonces no se podrá editar esta pantalla. En caso de encontrarse en estado de resolución aparecerá el botón de Deshacer, que permite efectuar la vuelta atrás al trámite / estado de propuesta de resolución. Si se encuentra en estado de pago aparecerá también el botón de Deshacer, pero en este caso permitiendo efectuar la vuelta atrás al trámite / estado de resolución.

Pagos

Es importante indicar si se han realizado o no y su fecha correspondiente. La aplicación no permitirá introducir una cuantía de pagos cuya suma supere el importe concedido.

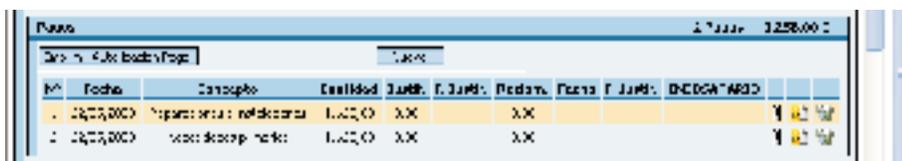
Si previamente a la introducción de un pago se ha introducido una cuantía de compensación, la cuantía se computará como un pago más. Es importante recordar que si la suma

de los pagos no fuera suficiente para computar el total de la cuantía de compensación, la cantidad restante no será controlada por la aplicación.

También es importante para que la información de los listados sea completa y correcta.

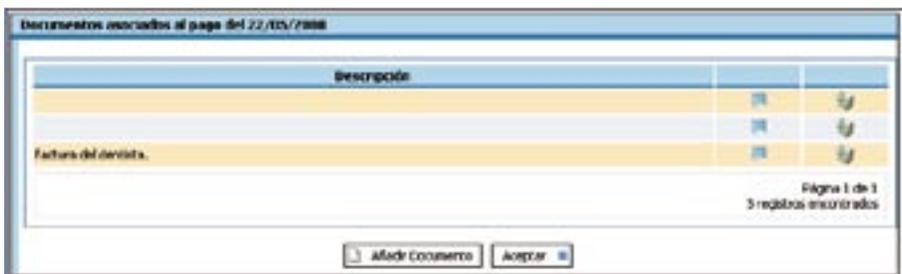
La aplicación consta de un control de pago, por lo que no permite introducir pagos con la fecha posterior a la modificación de la solicitud original. Además si dicha solicitud está suspendida, tampoco se pueden introducir pagos con fecha posterior a la suspensión, aunque esto no significa que no puedan introducirse más pagos después de volver a activar la solicitud.

Además ese apartado cuenta con la opción de cargar uno o varios documentos relacionados a cada pago.



ID	Fecha	Concepto	Cantidad	JAMB.	F. JAMB.	Preclama.	Preclama F. JAMB.	INCOGN*ARSD		
1	22/03/2008	Importación: nefekozar	1.422,00	XX		XX			Y	U
2	22/03/2008	Importación: nefekozar	1.422,00	XX		XX			Y	U

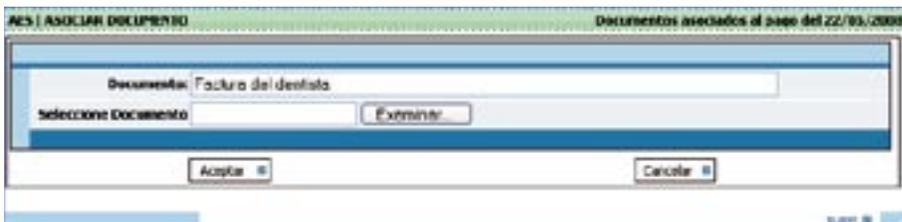
Pulsando el botón  accederemos a la pantalla para asociar documento a cada pago.



Descripción		
Factura del dentista		

Página 1 de 1
3 registros encontrados

Al pulsar Añadir Documento se abre una ventana para indicar una descripción del mismo y una casilla para subir el fichero.



Documentos asociados al pago del 22/03/2008

Documento: Factura del dentista

seleccione documento

El botón  sirve para visualizar el documento y el botón  para borrarlo.

Devoluciones

Nº	Fecha	Cantidad	Procesado	Estado
27042007		100,00		

Una devolución va asociada a un pago. En la columna «Nº» se indica al número de pago al que se asocia dicha devolución. Para cada devolución podemos imprimir su petición y también su reconocimiento.

4.1.3.9. Recurso

ESTUDIO

Ingresos a computar por Trabajo y Prestaciones:	568,46 €	RECURSOS ANUALES A COMPUTAR:	4.401,47 €
Ingresos a computar por Patrimonios:	3,00 €	Max. Percibir Anual:	11.221,95 €
RECURSOS PERSONALES A COMPUTAR:	568,46 €	Percibidos:	2.630,00 €
Presupuesto que resta:	00,40 % (1.038.355,00 €)		

CÁLCULO

	Solo	Cost.	A	D
Alquiler:	480,00		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reparaciones e instalaciones:	0,00		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
TOTAL:	0,00 €			

Recursos: [input]
Desc. Recursos: [input]
Alugaciones cost: [input]
Resoluc. Rec: [input]
Pago: 0,00 €

Desc. Recurso anual: [input]
Alugaciones anual: [input]
F. Anual Botón Recursos: [input]

Imprimir Autorización Pago

Aceptar

En esta pantalla vemos la información del recurso.

En la parte inferior aparece una fila por cada concepto de la solicitud. Con el botón Aceptar de la parte inferior almacenaremos los datos introducidos. Para visualizar o imprimir el informe de resolución del recurso disponemos del botón Imprimir Resoluc. Rec. que

En la pantalla de situación accedemos a un listado de solicitudes del expediente y a sus respectivas modificaciones. Pinchando en una de las filas podemos acceder a la modificación correspondiente.

4.1.3.11. Historia

Fase	Tránsito/Estado	Fecha	Siguiere Acción
Resolución	Resuelta / Aceptada	30/04/2007	verificar la resolución de la propuesta
Solicitud	Abierta	30/04/2007	

En la pantalla de historia se puede ver la evolución de la solicitud por los distintos estados.

Si deshacemos un trámite desaparecerá de esta lista quedando constancia únicamente de la última información indicada.

4.1.3.12. Control de gastos

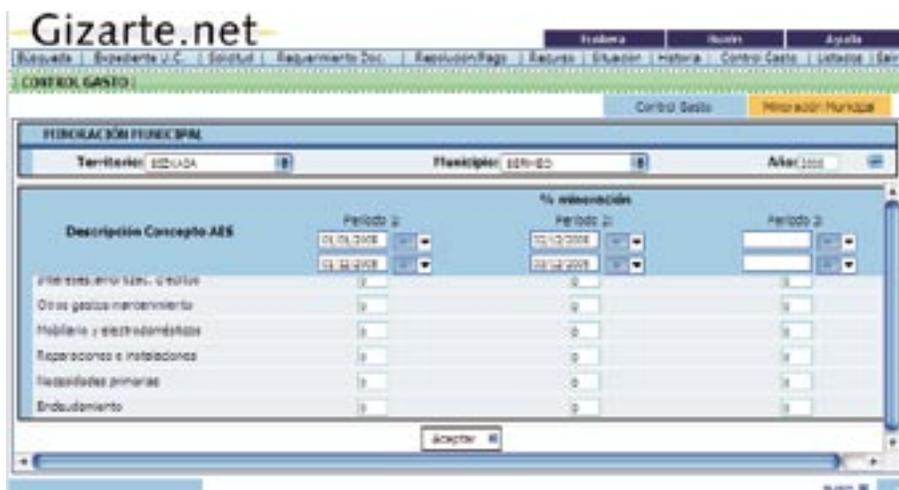
Esta pantalla es diferente en función del nivel de acceso del usuario.

Si no es administrador general y dispone de acceso a esta pantalla, el resultado es una pantalla con dos pestañas: Control Gasto y Minoración Municipal.

CONTROL DEL GASTO	
Asignación inicial del G.V.:	300000,0 €
Asignación complementaria del G.V.:	400000,0 €
Aportación inicial del municipio:	300000,0 €
Aportación complementaria del municipio:	200000,0 €
Otras aportaciones:	100000,0 €
TOTAL:	1.300.000,00 €
Credito Dispuesto (Propuesta):	30.297,00 €
Credito Comprometido (Resolución):	15.344,50 €
Credito Ejecutado:	200,00 €
Credito Disponible:	1.828.455,00 €
Gasto No Aprobado:	0,00 €
Gasto No Ejecutado:	30.344,50 €
Cantidades Recuperadas:	0,00 €

En esta pantalla se introducirán las informaciones de importes adjudicados tanto por Gobierno Vasco como por el municipio a las ayudas AES, y se verán una serie de datos para poder realizar una previsión del dinero del que se dispone.

En esta pantalla sólo se podrán gestionar los municipios habilitados para el usuario.



En esta pantalla se introducirán las minoraciones municipales a aplicar a los distintos conceptos de AES en distintos periodos de fechas, y que se utilizarán en el cálculo de los importes de cada concepto de AES durante la propuesta y resolución de AES.

Según el decreto la revisión puede ser semestral, con lo cual necesitaríamos dos periodos. El tercero se incluye para los que hacen una revisión a final de año cuando les llega una extra y deben revisar sus criterios.

Gizarte.net

Inicio | Perfil | Ayuda

Inicio | Solicitar | Resuramiento Doc. | Asesoramiento | Recursos | Situación | Historia | Control Gasto | Listados | Salir

CONTROL GASTO

CONTROL DEL GASTO

Territorio: ALAVA Año: 2008

MUNICIPIO	ASIGNACIÓN INICIAL DEL G.V.	ASIGNACIÓN COMPLEMENTARIA DEL G.V.
ALERDIA-OLAYUZE	30000.0	40000.0
AMURIZO	70000.0	20000.0
ARRAZAUNASTU	0	0
ARRAZUA-UBARRUNDIA	0	0
ARTZIBEGA	0	0
ASPARRITIA	0	0
AYALA	10	10
BARRUTIA	0	0

Salir

En el caso de los técnicos de Gobierno, la pantalla que se les mostrará les permitirá introducir las aportaciones del Gobierno Vasco a los distintos municipios en un año.

4.1.4. Listados

Gizarte.net

Inicio | Perfil | Ayuda

Inicio | Empleo Hogar | Solicitar | Req. Doc. | Resolución/Pago | Recurso | Situación | Historia | Control Gasto | Listados | Salir

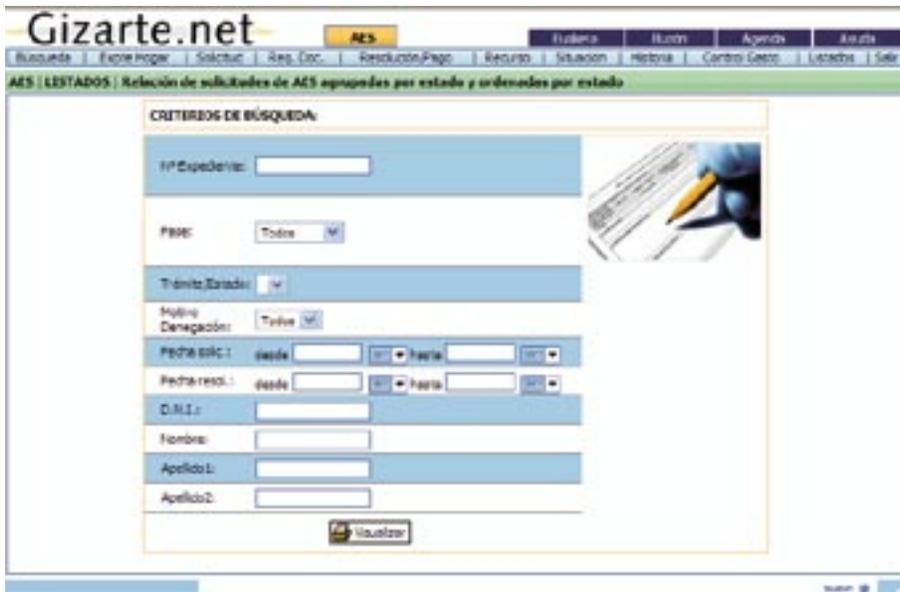
AES (LISTADOS)

1. Relación de beneficiarios de AES ordenados por número de expediente
2. Relación de beneficiarios de AES ordenados alfabéticamente
3. Relación de resoluciones de las Unidades de Conciliación beneficiarias de AES
4. Relación de solicitudes de AES agrupadas por concepto y ordenadas por fecha de solicitud
5. Relación de solicitudes de AES agrupadas por estado y ordenadas por estado
6. Solicitudes de AES por conceptos recibidas cada mes del año
7. Solicitudes de AES por conceptos concedidas cada mes del año
8. Importe en euros destinado a cada uno de los tipos de AES por mes
9. Clasificación de las solicitudes recibidas y de las ayudas concedidas y denegadas por conceptos
10. Cuantías solicitadas y concedidas por conceptos
11. Listado justificación gastos
12. Fichero de datos para análisis estadístico
13. Estadística de AES por municipios
14. Listado de pagos realizados por expediente y mes
15. Impugnación en litigio
16. Listado de propuestas de resolución



Salir

Esta pantalla permite acceder a los diversos listados que nos ofrece la aplicación. Es posible filtrar la información mediante las pantallas de filtro que ofrecen los informes, que son las siguientes:



The screenshot displays the 'Gizarte.net' web application interface. At the top, there is a navigation menu with options: Búsqueda, Expedientes, Solicitud, Reg. Enc., Resolución/Pago, Seguro, Situación, Historia, Control Geogr., Listados, and Seguimiento. A yellow 'AES' button is visible next to the logo. Below the menu, a green header reads 'AES | LISTADOS | Relación de solicitudes de AES agrupadas por estado y ordenadas por estado'. The main content area is titled 'CRITERIOS DE BÚSQUEDA' and contains several search criteria:

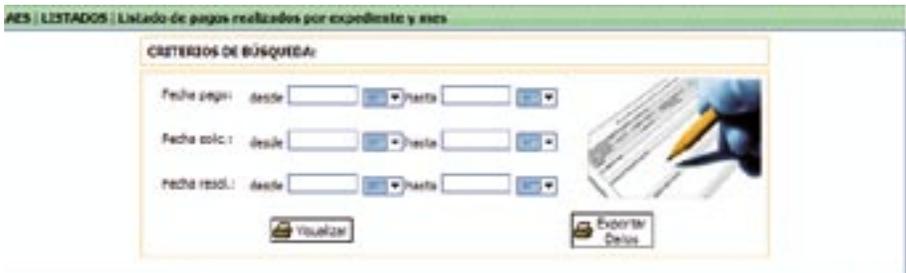
- Nº Expediente:** A text input field.
- FASE:** A dropdown menu with 'Todos' selected.
- Trámite/Estado:** A dropdown menu with 'M' selected.
- Mostrar Denegación:** A dropdown menu with 'Todos' selected.
- Fecha solc.:** A date range selector with 'desde' and 'hasta' fields and arrows.
- Fecha resol.:** A date range selector with 'desde' and 'hasta' fields and arrows.
- D.N.I.:** A text input field.
- Nombre:** A text input field.
- Apellido 1:** A text input field.
- Apellido 2:** A text input field.

A 'Actualizar' button is located at the bottom of the form. To the right of the form is a small image of a hand holding a pen over a document.

En este primer caso se trata de un filtro que ofrece varias posibilidades, nº expediente, fase / trámite / estado, en función de la fecha de solicitud y / o resolución, y / o por diversos datos de la persona principal.



Para el caso particular del listado de *pagos realizados por expediente y mes* podemos introducir intervalos para la fecha de pago, resolución o solicitud.



Para el caso del fichero de justificación de gasto tenemos la siguiente pantalla de filtro, que junto a las fechas de pago, solicitud y resolución también podemos introducir nombre y apellidos del solicitante de la ayuda y elegir un criterio de ordenación. Además se añade la opción de añadirle una firma al documento.

CRITERIOS DE BÚSQUEDA:

Fecha DEP: desde [] hasta []

Fecha SOL: desde [] hasta []

Fecha RESOL: desde [] hasta []

Nombre: []

Primer Apellido: []

Segundo Apellido: []

Ordenar por: Expediente D.N.I. Apellidos

DATOS DE LA FIRMA

Datos de la primera firma

Nombre: []

Cargo castellano: []

Cargo euzkera: []

Datos de la segunda firma

Nombre: []

Cargo castellano: []

Cargo euzkera: []

[Visualizar] [Exportar Datos]

Para el listado de *propuestas de resolución* también tenemos la opción de introducir la fecha de solicitud o de resolución. Si el usuario pertenece a más de un municipio deberá elegir obligatoriamente uno, si no es no se le mostrará esta opción porque se elige automáticamente. También se puede añadir firma al listado.

CRITERIOS DE BÚSQUEDA:

Fecha sol: desde [] hasta []

Fecha resol: desde [] hasta []

Municipio: [Selecciona una opción]

Municipio: []

DATOS DE LA FIRMA

Nombre: []

Cargo castellano: []

Cargo euzkera: []

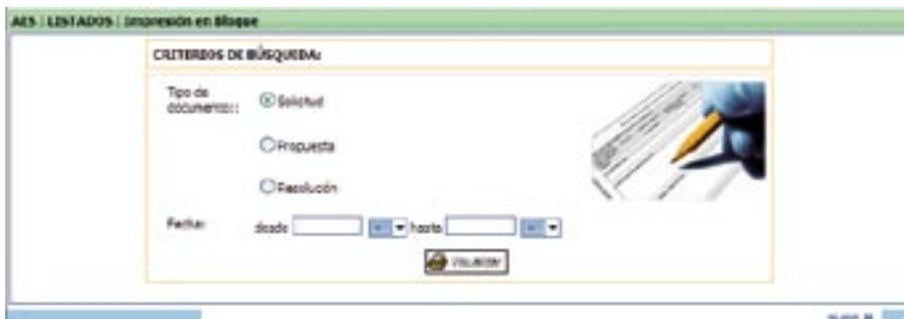
[Visualizar] [Exportar Datos]

En todos los casos tras rellenar el filtro y pulsar el botón Visualizar se nos generará el informe correspondiente.

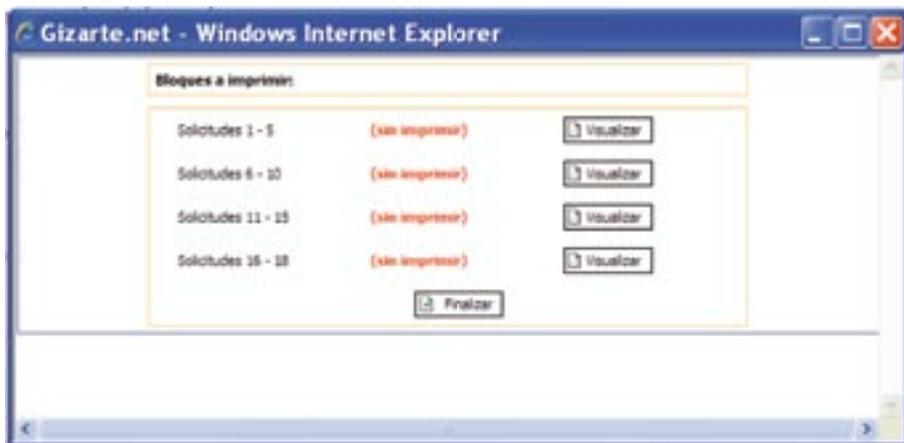
Como se ve en las imágenes en algunas pantallas de filtro tenemos la opción de Exportar datos. Pulsando este botón en lugar de imprimir el listado se abrirá un fichero Excel con los datos del listado para poder facilitar el trabajo con algunos datos.

Impresión por bloques

La impresión por bloques nos permite imprimir solicitudes, propuestas o resoluciones en bloque.



Debido a que se tienen que imprimir muchos documentos, el proceso de impresión es diferente y en lugar de hacerla en un único PDF si supera un número de informes se divide en varios PDFs según la cantidad de documentos. Para visualizar esos informes generados se muestra la siguiente pantalla:



4.2. Renta de Garantía de Ingresos

El acceso a la aplicación será a través del portal de Gizarte.

Antes de entrar en la Herramienta, el usuario deberá identificarse mediante el sistema de seguridad XL-Nets.

4.2.1. Perfiles de acceso

La aplicación da acceso a las diferentes funcionalidades en función de los perfiles asociados al usuario (A=actualización, C=consulta):

Funcionalidades	T.S.	Admin.	Técnico D.F.	Técnico G.V.
Solicitud Ayto.	A	A	C	C
Requerimiento Doc. Ayto.	A	A	C	C
Propuesta Ayto.	A	A	C	C
Solicitud Dip.	C	C	A	C
Requerimiento Doc. Dip.	C	C	A	C
Resolución Dip.	C	C	A	C
Pago	C	C	A	C
Recurso	C	C	A	C
Incidencias	C	C	A	C

4.2.2. Elementos comunes: cabecera, pie y deshacer

En el diseño del interface gráfico se han definido unos elementos comunes en todas las pantallas con el objetivo de homogeneizar el funcionamiento de la aplicación y facilitar su manejo.

Cabecera



Con 4 elementos principales:

- **Logotipo** Gizarte.net para mantener la imagen corporativa del portal.
- **Opciones Generales** a todas las aplicaciones de Gizarte.net:
 - **Euskera / Gaztelera:** cambio del idioma actual de la aplicación.
 - **Buzón:** abre el programa de correo para el envío de un correo al administrador de la aplicación.
 - **Ayuda:** acceso al sistema integrado de ayuda para el manejo de la aplicación.
- **Opciones de la Aplicación:** acceso a todos los módulos de la aplicación.
 - **Búsqueda:** Búsqueda de solicitudes de RGI.
 - **Expediente Hogar:** Datos del Expediente del Hogar.
 - **Solicitud:** Datos de la solicitud.
 - **Requerimiento de Documentación.**
 - **Propuesta:** pantalla de propuesta de resolución.
 - **Expediente Diputación:** ídem que el Expediente Hogar pero con los datos de la Diputación.
 - **Solic. Dip.:** Solicitud de la diputación.
 - **Requerimiento Documentación Diputación.**
 - **Resolución/pago.**
 - **Recurso** del solicitante.
 - **Situación** de las solicitudes de la unidad convivencial.
 - **Historia:** Histórico de estados de la solicitud.
 - **Listados:** Diversos listados ofrecidos por la aplicación.
 - **Salir de la Aplicación.**
- **Barra de información:** informa del módulo de la aplicación en el que se encuentra el usuario, el expediente y la solicitud de RGI.

Pie

Sirve como límite inferior de la pantalla. Además para aquellas pantallas en las que sea necesario realizar «scroll» permitirá acceder a la parte superior pulsando sobre «SUBIR».

Deshacer

Un proceso de tramitación de una ayuda de Renta de Garantía de Ingresos conlleva los siguientes trámites y estados asociados:

- **Solicitud**
- **Propuesta de Resolución**
- **Resolución**
- **Pago**
- **Recurso**
- **Pago Recurso**
- **Cierre**

La «vuelta atrás» de cada uno de estos trámites se efectúa en las distintas pantallas que representan cada estado mediante un botón en su parte inferior.



Este botón sólo estará presente en el trámite o estado actual, y eliminará la información del mismo haciendo que el anterior deje de estar bloqueado y vuelva a ser editable.

Si, por ejemplo, hemos llegado a la fase de resolución y queremos introducir datos de la solicitud porque en su momento se cometió un error al introducirlos, primero habrá que deshacer la resolución, luego la propuesta y en ese momento podremos modificar los datos de dicha solicitud.

Importante

Debemos tener presente que cuando se produzcan cambios en la situación de la UC lo correcto es modificar la solicitud para incluir las modificaciones necesarias, de manera que los datos que la aplicación aporte coincidan con la realidad. Podemos deshacer cuando hayamos cometido un error.

La diferencia fundamental es que la modificación crea una copia de la solicitud original cuyos datos en ningún caso se pierden y al deshacer la aplicación se quedará únicamente con la última información introducida.

Por otra parte, se deben considerar las implicaciones legales y prácticas de la utilización de esta opción. Cualquier cambio en la aplicación informática supone un posible cambio en el expediente original. Son particularmente importantes los cambios en aquellas partes de la aplicación que implican la impresión de documentos que serán firmados o enviados:

- **SOLICITUD:** el solicitante habrá firmado el documento impreso con los datos originales. Por tanto, es preciso comprobar que coinciden los datos que en ella figuran con los del documento firmado.
- **RESOLUCIONES** (de la solicitud y de los recursos): cualquier cambio introducido una vez notificada la resolución al solicitante implicará la necesidad de notificar dicho cambio.

Resumiendo las diferencias:

- **Deshacer (vuelta atrás):** cuando hemos cometido algún error.
- **Modificar:** cuando ha habido cambios en la UC.
- **Nueva solicitud:** cuando se hace una nueva petición.

4.2.3. Pestañas/Pantallas

4.2.3.1. Búsqueda

Gizarte.net

Búsqueda | Expediente | Solicitud | Reg. Doc. | Propuesta | Exped. Dip. | Soc. Dip. | Reg. Doc. Dip. | Fianza/Seg. | Pago | Recurso | Situación | Historial | Usuarios | S.R.L. | Búsqueda

CRITERIOS DE BÚSQUEDA

Nº Expediente:

Tipo:

Intervención:

Fecha solc.:' desde hasta

Fecha resol.:' desde hasta

D.N.I.:'

Nombre:

Apellido 1:

Apellido 2:

Servicio:

Participa:

Expedientes:

Tipo de fianza de garantía de ingresos: Para la inclusión y protección social (pensionista) SI para la inclusión y protección social (pensionista) Fianza Complementaria de Ingresos de Trabajo

Esta es la primera pantalla que aparece al acceder al sistema. El objetivo en este punto es el de localizar las solicitudes para realizar los trámites disponibles.

Para la búsqueda de la solicitud se introducirá uno de los siguientes datos:

- N° de Expediente
- Fase
- Trámite / Estado
- Fecha de solicitud
- Fecha de resolución
- DNI
- Nombre completo o parte del nombre y/o apellidos.
- Tipo de expedientes a buscar: sólo del ayuntamiento, sólo iniciados en las diputaciones o ambos.

Modalidades de Renta de Garantía de Ingresos:

- La renta básica para la inclusión y protección social, dirigida a las personas que no dispongan de ingresos procedentes de rentas de trabajo.
- La renta básica para la inclusión y protección social dirigida a personas beneficiarias de pensiones contributivas y no contributivas de vejez, invalidez o viudedad.
- Renta complementaría de ingresos por trabajo.

Al pulsar sobre **Buscar** se ejecutará la búsqueda, pasando a la pantalla LISTA SOLICITUDES si como resultado de la búsqueda hay más de una solicitud o a la pantalla FICHA SOLICITUD si sólo hay una solicitud.

4.2.3.2. *Lista solicitudes*

A esta pantalla se accede desde la pantalla BÚSQUEDA, cuando haya varias solicitudes que cumplen el criterio de búsqueda.

La columna «A» indica si el expediente está dado de alta en el Ayuntamiento y la columna «D» si lo está en la Diputación.

Desde esta pantalla podremos **Seleccionar** una solicitud y accederemos a su ficha de solicitud (SOLICITUD).

R.E. Búsqueda | LISTA SOLICITS.

Ayuda	Fecha solicitud	Apellidos / Nombre	D.A.L.	A	D
R.E.	04/11/2007	Ortizosa Ortizosa, Iratxe	15648493091	X	
R.E.	01/11/2007	Pérez Lopez, Ekaene	05610168211	X	X
R.E.	29/11/2007	Echeverrieta Gonzalez, Lorena	122406709	X	
R.E.	26/11/2007	Salcedo Salcedo, Judith	004156303011		X
R.E.	26/11/2007	García García, Txomin	000000020	X	
R.E.	22/04/2007	Pérez Lopez, Ekaene	133231231	X	
R.E.	22/04/2007	Osualde Pérez, Jose	4545	X	
R.E.	06/05/2005	Perez Perez, Pedro	123512331233	X	

<< | < | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | > | >>

Página 8 de 8
70 registros encontrados

Los expedientes de RGI volcados por las Diputaciones que tienen los datos de la Ficha Social de la Diputación, pero no los de la Ficha Social del Ayuntamiento. Por ejemplo, en la cuarta línea de la pantalla anterior.

En estos casos, cuando el trabajador o trabajadora social intenta entrar en la Ficha Social del Ayuntamiento, la aplicación muestra el siguiente mensaje:

La solicitud no existe en el Ayuntamiento.
¿Desea que se trasladen los datos de la Ficha Social de la Diputación?

De esta forma, si responde «Sí», se abrirá la pantalla de la Ficha Social del Ayuntamiento y se copiarán los datos que residen en la Ficha Social de la Diputación. Si faltase algún dato el propio trabajador/a social podría rellenarlo.

4.2.3.3. Expediente Hogar

Gizarte.net

R.E. Estatus Runtin Agenda Ayuda

Búsqueda | Expte Hogar | Solicitud | Req. Doc. | Propuesta | Solic. Dip. | Req. Doc. Dip. | Recolcción Pago | Recurso | Incidencias | Situación Historia | Listados | Salir

HOGAR Nº Expediente Hogar: 197301011PELO480E708

DATOS BÁSICOS UNIDAD CONVENCIONAL

Fecha de Alta: 02/07/2007 Profesional de referencia: nombre y apellido de 13960300 (33503000)

Municipio: BERRIO, BERRIO Dirección: C.P.:

DATOS MIEMBROS HOGAR

Familiares	Nombre	Apellido1	Apellido2		
P. Referencia	José María	Pérez	López		
Conyuge/Familia	María	López	Pérez		

En esta pantalla, además de ver los datos identificativos básicos de un expediente, se podrá gestionar la información de los miembros de la Unidad Convivencial de este expediente.

Los botones de la parte superior derecha hacen referencia al expediente de la U.C.:

- **Datos hogar:** accederá a la pantalla MODIFICACIÓN EXPEDIENTE para modificar los datos básicos del expediente.
- **Datos UC:** accederá a la pantalla de gestión de unidades convivenciales del hogar.
- **Transferir:** accederá a la pantalla TRANSFERENCIA para realizar el traspaso del expediente a otro Trabajador/a Social.
- **Dar Acceso:** accederá a la pantalla de DAR ACCESO a otro Trabajador/a Social al expediente.
- **Compartir:** accederá a la pantalla de COMPARTIR con otro Trabajador/a Social el expediente.
- **Derivar:** accederá a la pantalla para realizar el proceso de DERIVACIÓN.
- **Imprimir:** obtendrá un documento PDF con todos los datos del Expediente, incluyendo todos sus miembros.
- **Hist. atenciones:** Listado histórico de atenciones realizadas sobre el expediente.
- **Borrar Expediente:** Borra el expediente. *Sólo es posible borrar un expediente que no tenga solicitudes de AES, de Renta de Garantía de Ingresos, Evaluaciones ni PTCs asociados.*

Los botones inferiores hacen referencia a los miembros del hogar:

- **Nuevo Miembro:** Asignar nuevo miembro (FICHA MIEMBRO UNIDAD CONVIVENCIAL)
- **Listado de ayudas solicitadas** : Lista de todas las ayudas solicitadas por el miembro.
- **Modificar** : Modificar los datos del miembro (FICHA MIEMBRO UNIDAD CONVIVENCIAL).
- **Borrar** : Eliminar (dar de baja del expediente) el miembro seleccionado.
- **Trasladar a otra UC** : Traslada el miembro a otra U.C.

Los técnicos de la Diputación verán una pantalla más simplificada, sólo con las opciones disponibles a ellos.

mación para calcular la cuantía que corresponde a las solicitudes de AES en concepto de vivienda.

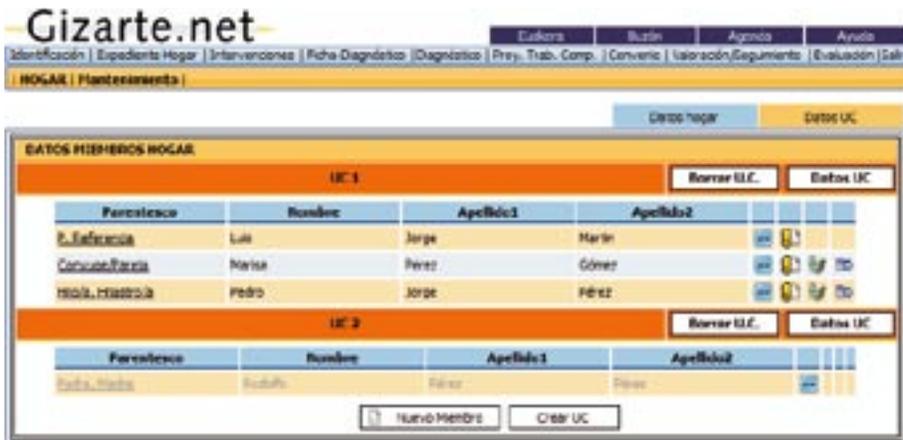
Cuando el régimen de tenencia de la vivienda sea «propiedad» y la misma ya esté pagada, en «gastos mensuales intereses / amortización» se deberá indicar cero.

Una vez introducidos los datos solicitados y pulsar **Aceptar** se accederá a la pantalla FICHA EXPEDIENTE.

El botón **Histórico de ingresos** muestra el historial de ingresos del hogar. Los datos que se muestran son:

- Ingresos introducidos en el expediente.
- Ingresos introducidos en las solicitudes de AES.
- Ingresos introducidos en las solicitudes de Renta de Garantía de Ingresos.

Además podemos gestionar la composición de las UCs del hogar desde la pestaña de **Datos UC**:



En esta pantalla podemos crear las UCs de las que se compone el hogar (**Crear UC**). Además de acceder a los datos de cada una de ellas (**Datos UC**).

En esta pantalla junto con otros datos de la UC, podemos indicar si en la UC existe algún miembro pensionista o si la UC es monoparental, influyendo así en el cálculo de la Renta de Garantía de Ingresos.

Gizarte.net

Identificación | Expediente Hogar | Intervenciones | Ficha Diagnóstica | Diagnóstico | Proy. Trab. Comp. | Convenio | Validación/Seguimiento | Evaluación | Sub

UC | Monoparental

Datos Adicionales:

* Certificación U.C.: 2092/188

Tipo UC: Seleccione una opción

Excepciones Fecha const.: []

Excepciones Req. Edad: []

* Percepciones Renta de Garantía de Ingresos: 0,0 []

Feminista:

UC Monoparental:

Colectividades vascas:

Esta UC no se tendrá en cuenta en el diagnóstico:

Aceptar Cancelar

En el caso de tratarse de UCs monoparentales se establece un subsidio complementario a la renta básica para la inclusión y Protección Social.

4.2.3.5. Ficha de Miembro de UC

Gizarte.net

Identificación | Expediente Hogar | Intervenciones | Ficha Diagnóstica | Diagnóstico | Proy. Trab. Comp. | Convenio | Validación/Seguimiento | Evaluación | Sub

HOGAR: HIBIBBO UNIDAD CONVENCIONAL | Nombre Miembro Nº Expediente Hogar: 39841815130MARR1703

* Parentesco: Conyuge/Pariente

* Nombre: Iñaki

* Apellido: Gómez

* Sexo: Hombre Mujer

* Doc. Identificativos: NIF/NIE D.N.I.E. (extranjero)

Origen: Seleccione una opción

* Fecha de Alta: 24/01/2017

* Apellido: Iñaki

* Fecha Nac.: 04/01/1975

Idioma: Seleccione una opción

Fecha Emp. CAP: []

Fecha Emp. Municip.: []

Provi. Nacimiento: Seleccione una opción

Nivel Estudios: []

Profesión: []

Ingr. Individuales Contratados (Anuales): []

Grado de discapacidad: []

Ingr. Individuales en Contratos (Anuales): []

Aceptar

Alta/Modificación de los datos de un miembro de la Unidad Convencional. Al pulsar **Aceptar** se almacenará la información y se volverá a la pantalla FICHA EXPEDIENTE.

4.2.3.6. Solicitud

Cuando el trabajador o trabajadora social del ayuntamiento pulsa en la pestaña de solicitud del Ayuntamiento y la aplicación no dispone de esos datos, aparece este mensaje:

La solicitud no existe en el Ayuntamiento.
¿Desea que se trasladen los datos de la Ficha Social de la Diputación?

En caso afirmativo copiamos los datos de **la última modificación** de la solicitud de la Renta de Garantía de Ingresos de la Diputación para que el profesional municipal los tenga disponibles.

Además **no permitimos modificar estos datos** al trabajador/a social del ayuntamiento, ya que en caso de que quiera modificar algo deberá realizar una modificación de la ayuda usando el mecanismo existente en la aplicación.

Al entrar en la solicitud del ayuntamiento, tanto para realizar una ayuda de RGI como para realizar una modificación, la aplicación recoge los datos más recientes, correspondientes al solicitante, que existen en las ayudas del ayuntamiento o diputación.

La pantalla de solicitud de ayuda se rellenará con los datos mas recientes existentes, tanto en la parte de datos de la solicitud como en la de ingresos económicos. El mensaje que se muestra es este:

!!!**¡¡¡IMPORTANTE!!!** La aplicación recoge los datos económicos de la última solicitud realizada, compruebe la información que consta en el apartado **RESUMEN ECONÓMICO** para que pueda ser mantenida o en su caso, corregirla.

En esta pantalla se introducen los datos de la solicitud, básicamente los datos de las ayudas solicitadas y los datos económicos de la unidad convivencial.

Si esta solicitud se encuentra en un estado o trámite posterior al de solicitud, esta pantalla no podrá ser editada. Tampoco podrá ser editada por aquellos usuarios cuyos perfiles acceden en modo de consulta (ver tabla de perfiles).

Esta información esta separada en dos pestañas en la parte superior, mediante las cuales nos desplazaremos de una pestaña a otra.

R.C.L. SOLICITUD | Mantenimiento | Fecha solicitud: 14/01/2009 | Nº Expediente Hogar: 198006162LA05000281

Barras Solicud Datos Generales Datos Económicos

SOLICITUD ATUPLA/PEMED

SOLICITANTE: LAPARRA COSTA, JAVIER Doc. Identif.: 41671191 (D.N.I.) Detalles

Nº Solicitante: 190000162LA00010001 Tipo de RGI: RD para la inclusión y protección sociogeneracional

* Fecha solicitud: 14/01/2009 Fase: Solicud Trámite/Estado: Suspendido

DATOS ECONÓMICOS: Ingresos: 500,00 € Patrimonio: 0,00 € Pensionista: Detalles

* Nº Cuenta Bancaria: >40 0000 00 00000000 Solicitante Representante Legal Doc. Presentados

Representante Legal: Nombre: _____ Apellido: _____

Relac. con solicitante: Doc. Identif.: D.N.I.

INCIDENCIAS

Desistimiento: F. Acusa Notif.:

Suspendido: Solicud Cancelar

Reanudación:

Archivo/Cierre: Razón:

La pantalla de solicitud para el Técnico de la Diputación está algo más simplificada:

R.B. SOLICITUD | Mantenimiento | Fecha solicitud: 28/04/2008 | Nº Expediente Hogar: 598285183FEGA4802008

Datos Generales Datos Económicos

SOLICITUD

SOLICITANTE: Fernández Martínez, Pablo Doc. Identif.: 111332222 Detalles

* Fecha solicitud: 28/04/2008 Fase: Solicud Trámite/Estado: Abierto Diputación

DATOS ECONÓMICOS: Ingresos: 500,00 € Patrimonio: 0,00 €

* Nº Cuenta Bancaria: 1801 1111 31 11111111 Solicitante Representante Legal

Representante Legal: Nombre: _____ Apellido: _____

Relac. con solicitante: Seleccione una opción Doc. Identif.: D.N.I.

Domicilio de referencia:

Territorio: Municipio: Seleccione una opción

Calle: C.P.:

Bloque: Número: Ba: MD: Escal.: Piso:

Plano: Puerta:

Resto Dirección / Localidad: Teléfono:

El botón detalles de la parte superior de la pestaña Datos Generales nos lleva a la pantalla EXPEDIENTE U.C.

El botón Documentos Presentados nos lleva a la pantalla que permite indicar los documentos presentados con la solicitud.

También disponemos en esta pantalla del botón Imprimir Desistimiento, mediante el cual se nos mostrará en pantalla el informe correspondiente.

En la fecha de notificación del desistimiento debemos indicar la fecha que consta en el acuse de recibo.

Una vez hecha la propuesta en esta pantalla aparecerá la opción **Modificación** que permite realizar el proceso de modificación de una solicitud en caso de que hayan cambiado las condiciones de la U.C. Dicha modificación mostrará la misma pantalla de la solicitud pero en este caso con los datos rellenos de la misma. A partir de ahí se podrán modificar tanto los datos de la U.C. como los de la solicitud para reflejar la nueva situación.

Una vez modificados los datos se procederá con la gestión normal de la solicitud. Cada vez que se realiza una modificación y se cambian los datos y se va generando un historial de la solicitud que podrá consultarse en cualquier momento desde la opción **Historial** del menú superior.

Por tanto, **al modificar no estamos haciendo una nueva solicitud, sino una copia de la original**. Para hacer nuevas solicitudes debemos entrar por el diagnóstico y hacer una nueva actuación dentro de una intervención o realizar la solicitud desde el PTC.

Hay que tener en cuenta que la modificación sobre la solicitud puede ser realizada por la **renovación del derecho a Renta de Garantía de Ingresos**. La renovación es obligatoria, y para controlar cuales son los motivos de la modificación la aplicación muestra este mensaje:

Se va a dar de alta una modificación de la solicitud. Únicamente será necesaria en caso de que hayan cambiado las condiciones de la UC, o se va a realizar una renovación de la Renta de Garantía de Ingresos. Indique el motivo de la modificación:

Cambios UC	Renovación	Cancelar
------------	------------	----------

El motivo de la modificación se mostrará en la propia pantalla de solicitud RGI.

Por otra parte, se debe controlar que los solicitantes que tengan la fecha de extinción de una solicitud no podrán pedir otra hasta que no transcurra un año de la extinción

La aplicación realiza esta comprobación, pero hay que tener en cuenta que actualmente cuando una solicitud tiene fecha de extinción se puede seguir actuando sobre la misma.

En cualquier caso esta comprobación muestra solo un aviso ya que se contempla el caso excepcional siguiente:

Se tramitará con carácter de urgencia y prioritariamente el acceso a la prestación en los supuestos en que la extinción o el mantenimiento del derecho a la Renta de Garantía de

Ingresos correspondiente a la persona que hasta entonces fuera titular implique perjuicios manifiestos a los demás miembros de su unidad de convivencia.

Por lo que el trabajador/a social podrá tramitar la Renta de Garantía de Ingresos, si se da esta situación excepcional.

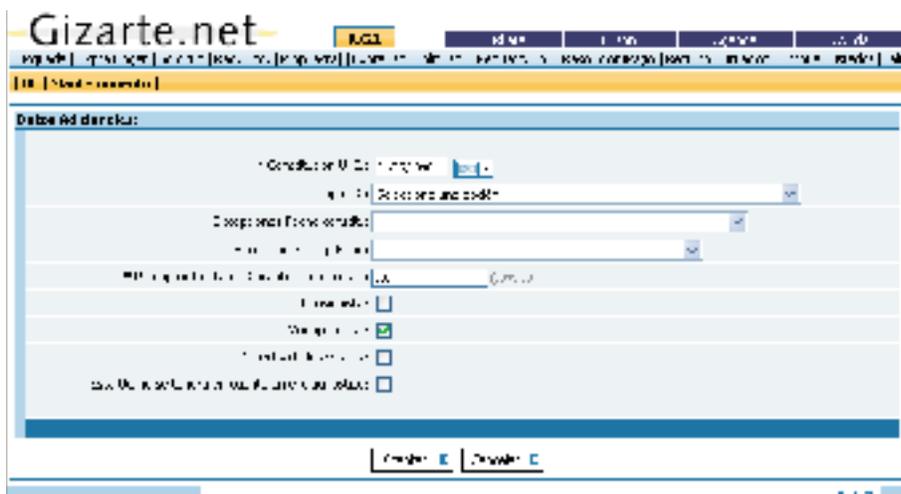
El mensaje que se muestra es el siguiente:

El solicitante tiene una RGI extinguida hace menos de un año. No puede volver a solicitar una RGI hasta que transcurra un año desde su extinción. No obstante, si se trata de un caso excepcional, puede continuar con la solicitud. ¿Desea continuar tramitando la solicitud?

En la pantalla de solicitud, hay un campo no editable que nos indica si la UC del solicitante es **pensionista** o no. Este dato se recoge de los datos de la UC, el valor se actualizará si se registra en la UC, mientras la solicitud está en estado Abierto. Si el campo de pensionista está marcado, obligatoriamente debemos introducir un ingreso referente a tal condición para algún miembro de la UC del solicitante. Además influirá en los parámetros que se utilizarán para realizar el cálculo de la propuesta.

Para el caso de UCs monoparentales, se establece un subsidio complementario de la Renta de Garantía de Ingresos para la inclusión y protección social. La cuantía se fijará reglamentariamente y en la aplicación se introducirá en la pantalla de subsidio UCs monoparentales.

Para determinar si una UC es monoparental o no, se añadirá una casilla en los datos de la UC para indicarlo:



Gizarte.net R.G.L. Estado R.G.L. Datos Econ. Faltas Faltas Vacas Vacas Vacas Vacas Vacas Vacas
 (Búsqueda) (Exportar Hoja) (Solicitud) (Req. Doc.) (Procesar) (Exportar) (Solic. Dep.) (Req. Doc. Dep.) (Resolución/Pago) (Recurso) (Solicitud) (Historia) (Estado) (Salir)
 R.G.L. (SOLICITUD) (Mantenimiento) Fecha solicitud: 05/02/2009 Nº Expediente Hoja: 194301232M.084807101

Borrar Solicitud Datos Generales Datos Económicos Resumen Económico

SOLICITUD ATURAMIENTO ALCA ERDIA/PARRA

RENDIMIENTOS DEL TRABAJO Y/O ACTIVIDADES, PENSIONES...

* Tipo de Ingreso	* Importe Bruto/Mes	Nº Pagos	Total	* Desde	* Hasta
NOTAS	360,00	1	360,00	01/02/2009	29/01/2009
VELEIDAD	520,00	1	520,00	01/02/2009	29/01/2009
		1		31/02/2009	29/02/2009

Deducciones y gastos

Deducciones y gastos	Importe Bruto, Mes	Nº Pagos	Total	Desde	Hasta
I.R.P.F.	50,00	1	50,00	01/02/2009	29/01/2009
SEGURIDAD SOCIAL	75,00	1	75,00	01/02/2009	29/01/2009
		1		03/02/2009	29/02/2009

PATRIMONIO

* Tipo (I=Inmovilizable E=Enajenable)	* Valor	Excepción
I	25000,00	

Aceptar Justificante Ingresar Solicitud Parámetros

Este es el aspecto de la pestaña de Datos Económicos. Aquí introduciremos los datos económicos divididos en dos grupos: Ingresos procedentes de rendimientos del trabajo y/o actividades, pensiones, etc., e Ingresos procedentes del patrimonio. A su vez el primer grupo se divide en otros dos: Ingresos y Deducciones y gastos.

Tal y como señala al entrar a la pantalla, debemos indicar los ingresos BRUTOS y sus respectivas deducciones. La propia aplicación calculará los estímulos al empleo cuando sea pertinente.

Únicamente aparecen los datos económicos computables en función de la normativa reguladora de la Renta de Garantía de Ingresos. En caso de carecer de ingresos o patrimonio hay que hacerlo constar seleccionando la correspondiente opción, «sin ingresos» o «sin patrimonio».

Los datos económicos se introducirán para cada miembro. Para ello seleccionaremos, previamente, el miembro del desplegable que hay en la parte superior de la pantalla.

En todo momento podemos consultar el resumen de los ingresos introducidos para cada miembro accediendo a la pestaña de **Resumen Económico**:

Gizarte.net R.G.L. | Estado FIC3 | Selecc. Munic. | Buzón | Buzón | Agenda | Ayuda

Búsqueda | Expte.Hogar | Solicitud | Req.Doc. | Propuesta | Expte.Dp | Sdk.Dp. | Req.Doc.Dp. | Frecuación/Pago | Recurso | Situación | Historia | Listados | Salir

R.G.L. | SOLICITUD | Montebasentia | Fecha solicitud: 03/02/2009 | Nº Expediente Hogar: 140012324104400101

Buscar Solicitud | Datos Generales | Datos Económicos | Resumen Económico

SOLICITUD AYUNTAMIENTO ALOJA EDUARDA MORA Nº

RENDIMIENTOS DEL TRABAJO, SERVICIOS, PENSIONES...

* Tipo de Ingreso	* Importe Bruto/Mes	* Nº Pagos	Total	* Desde	* Hasta
NOMINAS	300,30	1	300,00	01/02/2009	20/02/2009
VELEDAZ	520,30	1	520,00	01/02/2009	20/02/2009
		1		03/02/2009	20/02/2009

Deducciones y gastos		Importe Bruto/Mes	* Nº Pagos	Total	Desde	Hasta
I.R.P.F.		50,30	1	50,00	01/02/2009	20/02/2009
SEGURIDAD SOCIAL		75,30	1	75,00	01/02/2009	20/02/2009
			2		01/02/2009	20/02/2009

PATRIMONIO

* Tipo (Inmueble o Inmueble)	* Valor	Descripción
I	25000,00	Finca Urbana

Aceptar | Justificar | Emisión Solicitud | Parentesco

¿Qué debemos indicar en el apartado «valor del patrimonio»?

1. Bienes inmuebles

Indicar el valor catastral del inmueble ya que, en su caso, la aplicación automáticamente calculará la diferencia a considerar.

2. Títulos y valores

Indicar el valor en su totalidad, bien sea de ejecución o el nominal.

3. Vehículos a motor

La diferencia entre el valor del mismo y las cuantías que quedan exentas, es decir,

- 9.000 euros con carácter general
- 18.000 euros en el caso de vehículos adaptados para personas con minusvalía.

(Artículo 22 del Decreto 198/1999)

Por ejemplo, si tenemos un vehículo valorado en el mercado en 20.000 euros indicaremos lo siguiente:

- Para cualquier persona: $20.000 - 9.000 = \underline{11.000 \text{ euros}}$
- Para vehículos adaptados: $20.000 - 18.000 = \underline{2.000 \text{ euros}}$.

4. Ajuar familiar

Cuando por su valor excepcional sea pertinente tenerlo en cuenta, se incluirá en su totalidad.

5. Descuento en actividades agrícolas, comerciales o profesionales

El valor catastral correspondiente y el valor del precio de mercado del conjunto de los vehículos afectados a este tipo de actividad restando 18.000 euros. (Artículo 25 del Decreto 198/1999)

La manera de introducir la información es rellenando la línea de edición correspondiente y pulsando el icono de añadir datos () , con lo que si la información introducida es correcta se añadirá una línea con los datos introducidos en la tabla. Si queremos vaciar la línea de edición podemos pulsar el icono de cancelar ().

Para editar un dato existente, pulsamos el icono de edición () y los datos bajarán a la línea de edición para que los modifiquemos. Una vez modificados pulsamos el icono de añadir datos () y los datos se actualizarán. Pulsando el botón de cancelar () vaciamos la línea de edición y cancelamos la edición del elemento que estábamos editando. Para borrar un elemento pulsaremos su correspondiente icono de borrar ().

Las modificaciones que efectuemos en estas dos pestañas no se guardarán hasta que no se pulse el botón de Aceptar en la parte inferior de las mismas, con lo que se guardará la información de ambas pestañas.

Disponemos también en la parte inferior de los botones Justificante, Imprimir Solicitud que nos presentan en pantalla los correspondientes documentos. Cuando se haya resuelto la solicitud también aparecerá un botón para crear una nueva revisión de la solicitud.

Se puede borrar una solicitud siempre que esta sea la última que hemos hecho y, además, se encuentre en el estado de solicitud; es decir, no tenga hecha la propuesta, resolución y/o pagos.

4.2.3.7. Requerimiento de documentación

Gizarte.net

R.B. | Estado RD | Datos | Buñ | Agencia | #página

Búsqueda | Expte Hogar | Solicitar | Res. Doc. | Respuesta | Selc. Dpto. | Req. Doc. | Resolutorio/Pago | Recurso | Incidencias | Situación | Historial | Listados | Selc.

R.B. | REQ. DOC. | Fecha colchón: 04/07/2007 | Nº Expediente Hogar: 187101011PELO4801791

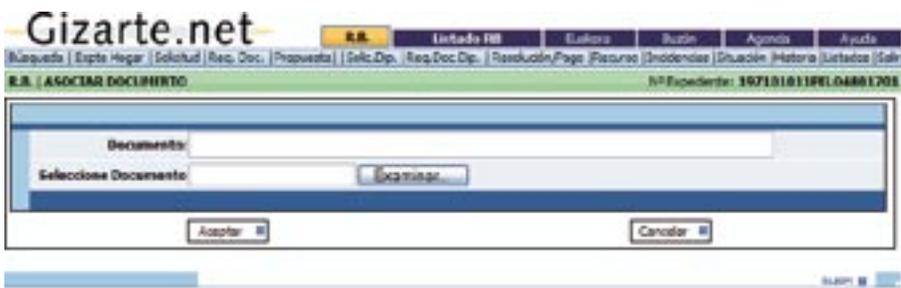
IDENTIDAD	Presentado con Solicitud	Requerido	Presentado a Requerimiento	Fecha entrega
Fotocopia documento identidad solicitante y miembros LIC > 35 años:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Fotocopia Libro Familia o doc guarda/custodia/tutela:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Demanda separación:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Certificado inscripción registro municipal de uniones civiles:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Certificados de renovación:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
ALQUAJOS (EN RESIDENCIAS COLECTIVAS)				
Contrato arrendamiento, factura e alojamiento turístico, certificado residencia centro acogida y recibos, IRD:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
EMPLAZAMIENTO				
Certificado empadronamiento colectivo:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
COLECTIVIDADES VASCAS				
Certificado consular periodo residencia fuera de territorio español:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Certificado de última vecindad administrativa en CAPV:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
CIDADANOS EXTRA-COMUNITARIOS				
Documento acreditativo periodo de residencia:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
RECURSOS Y PATRIMONIO				
Nota Laboral:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Declaración jurada de ingresos y patrimonio en los miembros de la LIC:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Certificados bancarios:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Certificados de bienes inmuebles o último recibo del IRD:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Fotocopia contrato trabajo y última nómina:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Fotocopia recibo último pago acorde con convenio regulador o resolución correspondiente:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Carta de paro de todos los integrantes en edad laboral e certificado negativo a estar estudiante:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Declaración de renta o certificado de no obligatoriedad de haber declarado:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Si amortización, certificado de ingresos mensuales o trimestrales:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Contrato de subarrendamiento alquiler:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Crédito:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>

Req. Doc. F. Escua Notif. Requerim. Aceptación Doc.

En esta pantalla se marcan una serie de datos sobre los documentos que se requieren y no han sido entregados con la solicitud. Se presentan los siguientes datos: si el usuario

ha presentado un documento concreto junto con la solicitud, si solicitante debe presentar un documento obligatoriamente, si el solicitante ha presentado un documento que tenía la obligación de presentar, en que fecha se ha presentado el documento, e incluso se puede guardar el documento en sí. Existen una serie de interrelaciones entre estos campos que hacen que se habiliten o deshabiliten en función de la información introducida en el resto.

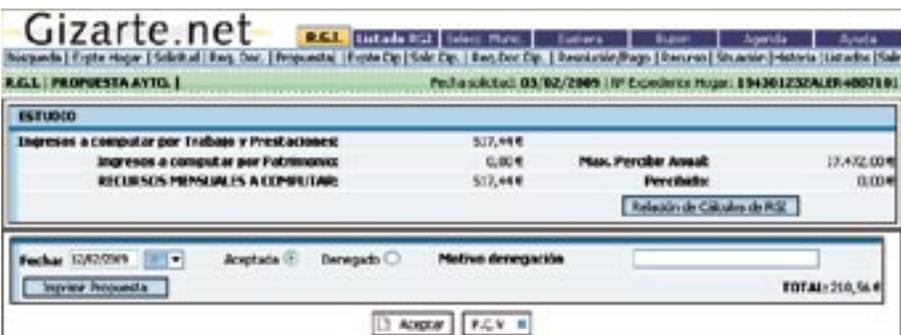
Es importante indicar correctamente la fecha de acuse de recibo de la notificación del requerimiento para controlar que los documentos se entregan en el plazo legalmente establecido.



Mediante el icono  se muestra la pantalla anterior mediante la cual se puede añadir el documento a la base de datos. Una vez añadido aparecerán los iconos  y , que permiten, respectivamente, Ver y Borrar el documento

Si esta solicitud se encuentra en un trámite / estado posterior al de solicitud, esta pantalla no podrá ser editada.

4.2.3.8. Propuesta



El técnico del ayuntamiento realizará la propuesta de resolución que considere adecuada, indicando los datos correspondientes a la fecha de la propuesta, el sentido de la propuesta (aceptada o denegada) y, en caso de denegación, indicará el motivo de la misma.

Si se indica la propuesta como aceptada, la aplicación mostrará el importe correspondiente calculado.

Cuando existen distintos tipos de RGI que deben vincularse a un convenio de inclusión, en el momento de hacer la propuesta, según el tipo que sea, se comprobará la vinculación con un convenio de inclusión en caso que sea necesario. Y no fuera así, se debe dar acceso al proceso; poner cita en la agenda para realizar el diagnóstico, el plan de trabajo compartido y su convenio de inclusión en un plazo de dos meses. Para ello, aparece un mensaje informativo recordándole la necesidad de cumplir el requisito:

La solicitud de Renta de Garantía de Ingresos (Tipología) que esta tramitando requiere estar vinculada a un Convenio de Inclusión.
Debe generar el PTC y el Convenio de Inclusión asociado.

El dato (Tipología) se rellenará con el literal de la tipología de la RGI.

Además en este apartado se comprobará si la UC del solicitante es monoparental y en este caso, se mostrará en la pantalla de la propuesta la cantidad del subsidio para las UCs monoparentales, y se sumará, al total que le corresponde de RGI como vemos en la pantalla siguiente:

Una vez rellenados los datos se podrá **imprimir la propuesta**.

The screenshot shows the 'ESTUDIO' section of a proposal form on the Gizarte.net website. The form includes the following data:

Ingresos a computer por Trabajo y Prestaciones:	970,00 €	Max. Percepción Anual:	11.000,00 €
Ingresos a computer por Patrimonial:	0,00 €	Percepción:	0,00 €
RECURSOS MENSUALES A COMPUTAR:		970,00 €	

Below the table, there is a 'Relación de Cálculo de RGI' button. At the bottom of the form, there are fields for 'Fecha' (set to 12/03/2011), 'Aceptada' (checked), 'Denegado' (unchecked), and 'Motivo denegación'. The 'Subsidio UC monoparental' is 150,00 €, and the 'Cuantía RGI' is 301,00 €. The 'TOTAL' is 451,00 €. There are 'Imprimir Propuesta', 'Aceptar', and 'P.C.V.' buttons at the bottom.

Para ello se guardan los datos de la firma y se precarga en impresiones sucesivas. Las firmas son guardadas por tipo de documento y municipio.

Quando se va a imprimir el documento aparece una ventana emergente que solicita los datos del firmante. Esta ventana aparece precargada con los datos del último firmante. Estos datos son editables y el profesional puede cambiarlos:

4.2.3.9. Resolución/Pago

En la pestaña de resolución / pago realizaremos la resolución de la solicitud. En la parte superior veremos los datos del estudio y mediante el botón Relación de Cálculos de RGI, accederemos a una ventana de detalle de los mismos.

ESTUDIO			
Ingresos a computar por Trabajo y Prestaciones:	0,00 €		
Ingresos a computar por Patrimonio:	0,00 €	Max. Percibir Anual:	11.183,85 €
RECURSOS MENSUALES A COMPUTAR:	0,00 €	Percibido:	0,00 €

En esta pantalla vemos la resolución y los campos a rellenar para completar la misma. Con el botón Aceptar de la parte inferior almacenaremos los datos introducidos en la base de datos. Para visualizar o imprimir el informe de resolución disponemos del botón Imprimir Resolución.

Una vez comprobada toda la información se pulsa Aceptar o Denegar. Al pulsar Aceptar aparecerá el importe calculado correspondiente a la Renta de Garantía de Ingresos.

Si esta solicitud se encuentra en un trámite / estado posterior al de propuesta de resolución, esta pantalla no podrá ser editada. En caso de encontrarse en estado de propuesta de resolución aparecerá el botón de Deshacer, que permite efectuar la vuelta atrás al trámite / estado de solicitud.

En «**F. Acuse Notif.**» se debe indicar la fecha del acuse de recibo. Es importante particularmente en el caso de que se interpongan recursos, pues nos permitirá comprobar que han sido presentados en plazo.

Igualmente disponemos del botón Imprimir Autorización Pago.

Pagos

Es importante indicar si se han realizado o no y su fecha correspondiente. La aplicación no permitirá introducir una cuantía de pagos cuya suma supere el importe concedido.

También es importante para que la información de los listados sea completa y correcta.

4.2.3.10. Recurso

ESTUDIO	
Ingresos a computar por Trabajo y Prestaciones:	0,00 €
Ingresos a computar por Patrimonio:	0,00 €
RECURSOS HERENCIALES A COMPUTAR:	0,00 €
Max. Percibido Anual:	11.383,00 €
Percibido:	0,00 €

En esta pantalla vemos la información del recurso.

Con el botón Aceptar de la parte inferior almacenaremos los datos introducidos. Disponemos del botón Imprimir Autorización Pago para efectuar las mismas operaciones con la Autorización del Pago.

En los campos de **Alegaciones** debemos escribir las alegaciones que el interesado hace en su recurso. En dicho documento aparecerán como Antecedente de hecho segundo.

En **Desc. Recurso** se indicarán las referencias al decreto regulador de la Renta de Garantía de Ingresos que sean oportunas y cualquier otra consideración necesaria. En el formulario aparecerán como Fundamento de derecho tercero.

En ambos casos hay que introducir el texto tanto en euskara como en castellano si vamos a utilizar el formulario de la aplicación.

Si esta solicitud se encuentra en un trámite / estado posterior al de recurso, no podrá editarse en esta pantalla la información relativa al recurso. Si el trámite / estado es posterior al de pago del recurso, entonces no se podrá editar tampoco la información relativa al pago. Si el trámite / estado es posterior al de cierre, entonces no se podrá editar esta pantalla. En caso de encontrarse en estado de recurso aparecerá el botón de Deshacer, que permite efectuar la vuelta atrás al trámite / estado de pago. Si se encuentra en estado de pago del recurso aparecerá también el botón de Deshacer, pero en este caso permitiendo efectuar la vuelta atrás al trámite / estado de recurso. Por último, si se encuentra en trámite / estado de cierre, el botón Deshacer permitirá el paso al trámite / estado de pago del recurso.

4.2.3.11. Situación/Historia

Las pantallas de situación e historia mostrarán los datos relativos a la solicitud del ayuntamiento y de la diputación. Dichos datos se mostrarán de forma independiente y siempre que se haya realizado la tramitación correspondiente.

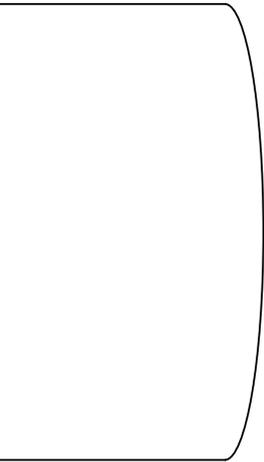
Si no se tienen datos del ayuntamiento o de la diputación no se mostrará el bloque correspondiente.

La pantalla de Situación es la siguiente:

R.B. SITUACIÓN					
Fecha solicitud: 04/12/2007 Nº Expediente Hogar: 1984180300004801701					
Ayuntamiento					
Fecha	Fase	Trámite/Estado	Recursos Honeasles	Nº Honeasles UC	Com.
04/12/2007	Resolución	Propuesta / Aceptada	0.0	1	
					Página 1 de 1 1 registros encontrados
Diputación					
Fecha	Fase	Trámite/Estado	Recursos Honeasles	Nº Honeasles UC	Com.
29/11/2007	Recurso	Notificación	0.0	2	745.59
					Página 1 de 1 1 registros encontrados

Y la de Historia así:

R.B. HISTORIA				
Fecha solicitud: 04/12/2007 Nº Expediente Hogar: 1984180300004801701				
Ayuntamiento				
Fase	Trámite/Estado	Fecha	Siguiente Acción	
Resolución	Propuesta / Aceptada	04/12/2007	Curar propuesta y esperar resolución	
Solicitud	Abierta	04/12/2007		
				Página 1 de 1 2 registros encontrados
Diputación				
Fase	Trámite/Estado	Fecha	Siguiente Acción	
Recurso	Notificación	29/11/2007	Archivar expediente y proceder al pago	
Resolución	Resuelta / Aceptada	29/11/2007	Notificar la resolución de la propuesta	
Resolución	Propuesta / Aceptada	29/11/2007	Curar propuesta y esperar resolución	
Solicitud	Abierta	29/11/2007		
				Página 1 de 1 4 registros encontrados



III. Bibliografía

Referencias bibliográficas

- ACEBO, A. (1992): *Trabajo Social en los Servicios Sociales Comunitarios*. Colección Trabajo Social, serie cuadernos. Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Siglo XXI de España. Madrid.
- AGUILAR, M^a. J. y ANDER-EGG, E. (1999): *Diagnóstico Social: Conceptos y Metodología*. Instituto de Ciencias Sociales Aplicadas. Albacete.
- ALEMÁN, M^a. C. Y PÉREZ, M. (1996): «Los servicios sociales y su relación con otras disciplinas». En ALEMÁN, M^a C. Y GARCÉS, J. (Dirs). *Administración social: servicios de bienestar social*. Siglo XXI. Madrid.
- ANDER EGG, E. (1988): *Trabajo Social e interdisciplinariedad*. Humanitas. Buenos Aires
- AYLWIN DE BARROS, N. Y OTROS (1982): *Un enfoque operativo de la metodología del Trabajo Social*. Humanitas. Buenos Aires.
- BARBERÁ, J.M. (1995): *El trabajo Social, un conjunto integral de procesos*. Revista de Trabajo Social, n^o 138. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Catalunya. Barcelona.
- BARBERO, M. (2002): *El Trabajo Social en España*. Mira Editores. Zaragoza.
- BARBERO, M. (2003): «El Método en el Trabajo Social». En FERNÁNDEZ GARCÍA, T. y ALEMÁN, C: *Introducción al Trabajo Social*. Alianza Editorial Madrid.
- BARRACO, C. (2007): *La construcción del conocimiento y visión de las perspectivas paradigmáticas y teorías aplicadas en los modelos de Trabajo Social*. En Revista de Servicios Sociales y Política Social. Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social. Madrid. pp. 65-80.
- BLANCO, M.^a L. (2004): *El paradigma del Trabajo Social y el paradigma integrador. Las aportaciones científicas del Trabajo Social*. Ponencia Grupo Trabajo. X Congre-

so Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales: Un mundo, mil culturas. Globalicemos la Solidaridad. Las Palmas.

BLANCO, M.^a L. y GARCÍA HERNÁNDEZ, M.^a D. (2004): *Diagnóstico socioafectivo y Trabajo Social. El acompañamiento y el cuidado de lo relacional*. Ponencia Grupo Trabajo. X Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales: Un mundo, mil culturas. Globalicemos la Solidaridad. Las Palmas.

BRAVO, J. (2004): *Trabajo Social Terapéutico*. Comunicación presentada al X Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales: Un mundo, mil culturas. Globalicemos la Solidaridad. Las Palmas.

CAMPANINI, A. y LUPPI, F. (1995): *Servicio Social y Modelo Sistémico. Una nueva perspectiva para la práctica cotidiana* Paidós. Barcelona.

CAMPOS, J.F. (1995): *Manual de apuntes de la materia «La relación asistencial»*. EUTS, Palma, Mimeo.

CASAS, F. (1989): *Técnicas de la Investigación Social: los indicadores sociales y psicosociales*. PPU. Barcelona.

CASAS, F. (1994): *Prevención y calidad de vida en los niños*. Forum nº 0.

CELEDÓN LAGOS, C. (2003): «El concepto en Trabajo Social. El Trabajo Social como profesión: la identidad del trabajador social. El Trabajo Social como disciplina científica. La tecnología y el Trabajo Social». En FERNÁNDEZ GARCÍA, T. y ALEMÁN BRACHO, C. (Coords) (2003): *Introducción al Trabajo Social*. Ciencias Sociales. Alianza Editorial. Madrid.

CORMIER, W. y CORMIER L. (2000): *Estrategias de entrevista para terapeutas*. Ed. Descleé de Brouwer. Bilbao.

DE LA RED, N. (1993): *Aproximaciones al Trabajo Social*. Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Siglo XXI. Madrid.

DE LA RED, N y RUEDA D. (Ed) (2003): *Intervención social y demandas emergentes*. Ed. CCS.

DE ROBERTIS, C. (1992): *Metodología de la intervención en Trabajo Social*. El Ateneo. Barcelona.

- DE ROBERTIS, C. (2003): *Fundamentos del Trabajo Social*. Nau Libres. Valencia.
- DU RANQUET, M. (1996): *Los modelos en Trabajo social. Intervención con personas y familias*. Ediciones Siglo XXI. Madrid.
- ESCARTÍN, M. J. y SUAREZ, E. (1994): *Introducción al Trabajo Social*. Aguaclara. Alicante.
- ESCARTÍN, M.^a. J. (2004): *Nuevas exigencias de la actual situación mundial para la praxis del Trabajo Social*. Ponencia X Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales: Un mundo, mil culturas. Globalicemos la Solidaridad. Las Palmas.
- ESCARTÍN, M.^a. J. PALOMAR, M. y SUÁREZ, E. (1997): *Introducción al Trabajo Social II. (Trabajo Social con individuos y familias)*. Aguaclara. Alicante.
- ESTRUCK, J. Y GUELL, M. (1976): *Sociología de una profesión. los Asistentes Sociales*. Península Barcelona.
- FERNÁNDEZ GARCÍA, T. y ALEMÁN BRACHO, C. (Coords) (2003): *Introducción al Trabajo Social*. Ciencias Sociales. Alianza Editorial. Madrid.
- FERNÁNDEZ GARCÍA, T. (Coord.) (2005): *Trabajo Social con casos*. Alianza Editorial. Madrid.
- FERNÁNDEZ DE MENESTROSA, M. (1996): *Algunas ideas sobre caridad organizada*. Consejo Superior de Protección de Menores. Sección de Asistencia Social. Madrid.
- FERNÁNDEZ MILLAN, J. M. (2005): *Apoyo psicológico en situaciones de emergencia*. Pirámide. Madrid.
- FOMBUENA, J. (1992) *La intervención en Trabajo Social desde la base: una mirada y una posición*. Revista de Servicios Sociales y Política Social nº 27. Consejo General de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Madrid.
- FRIEDLANDER, W. A. (1985): *Dinámica del Trabajo Social*. Pax. México.
- FRUTOS, A (2005): *Diseño de Intervención Social*. En FERNANDEZ GARCÍA, T. (Coord.) (2005): *Trabajo Social con casos*. Alianza Editorial. Madrid.

- GARCÍA FERNÁNDEZ, F. (2001): *La intervención profesional en Trabajo Social.: Supuestos prácticos I*. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social. Málaga.
- GARCÍA HERNÁNDEZ, M.^a D. (2004): *Comunicación interpersonal, desarrollo socioafectivo y Acción social Factores protectores del bienestar y acción social*. Ponencia Grupo Trabajo. X Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales: Un mundo, mil culturas. Globalicemos la Solidaridad. Las Palmas.
- GARCÍA HERRERO, G. (2007): *Reflexiones y utilidades sobre el diagnóstico y la programación de la intervención social*. Ecos de Mary Richmond. En Revista de Servicios Sociales y Política Social, nº 83. Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social. Madrid. pp. 10-38.
- GAVIRIA M., LAPARRA M., AGUILAR M. (1995): *Aproximación teórica al concepto de exclusión*. En Álvarez Uría, F.: *Desigualdad y Pobreza hoy*. Madrid: Talasa.
- GAITAN, L. (1993): *Necesidades y temas de investigación en Trabajo Social*, en Juárez, M., (comp.) *Trabajo Social e Investigación*, Universidad Pontificia de Comillas, Madrid.
- GAVIRIA, M. (1995): Una relectura de Mary E. Richmond. En *El Caso Social Individual y Diagnostico Social ótextos seleccionados*. TALASA Ed., Madrid.
- GOBIERNO DE LA RIOJA (2002): *Programa de Trabajo Social. La intervención Familiar en los Servicios Sociales Comunitarios*. Colección Servicios Sociales. Cuaderno Divulgativo N° 3.
- HALEY, J. (1980): *Terapia para resolver problemas*. Editorial Amorrortu. Buenos Aires.
- HALUK SOYDAN (2003): *La Historia de las ideas en el Trabajo Social*. Tirant Lo Blanch. Valencia.
- HERNÁNDEZ ARISTU, J. (2004): *Trabajo Social en la postmodernidad*. Certeza. Zaragoza.
- HILL, R. (1982): *Metodología Básica en Servicio Social*. Humanitas. Buenos Aires.
- HILL, R. (1979): *Caso Individual*. Humánitas. Buenos Aires.
- KOHS, S. C. (1969): «Las raíces del Trabajo Social». Paidós. Buenos Aires.

- IRAZABAL, A. (1989): «Evolución histórica, objetivos y funciones del Trabajo Social». En *Trabajo Social: conceptos y Herramientas*. E.U.T.S. de Barcelona. L'ICESB. Barcelona
- IRAZUSTA, M. (1987): *Aproximaciones a la socialización profesional*. Escuela Universitaria de Trabajo Social. San Sebastián.
- ITUARTE, A. (1990): «Trabajo Social y Servicios Sociales: aportes para una clarificación necesaria». Documentación Social nº 79. *Revista de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada*. Caritas Española. Madrid, pp. 56-59.
- ITUARTE, A. (1992): *Procedimiento y proceso en Trabajo Social Clínico*. Colección de Trabajo Social. Serie Textos Universitarios nº 2. Consejo General de Colegios de AASS y Diplomados en Trabajo Social. Madrid, p. XX.
- KISNERMAN, N. y colaboradores (1981): *Introducción al Trabajo Social*. Humanitas. Buenos Aires.
- KISNERMAN, N. (1982): *Los recursos*. Humanitas. Buenos Aires.
- KISNERMAN, N. y colaboradores (1989): *Atención individualizada y familiar*. Editorial Humanitas. Buenos Aires.
- LAPARRA M., GAVIRIA M. y AGUILAR M (1996): «Peculiaridades de la Exclusión en España: propuesta metodológica y principales hipótesis a partir del caso de Aragón». En *Pobreza, necesidad y Discriminación*. Madrid: Fundación Argentaria-Visor Distribuciones.
- LAPARRA, M. (1999): *El espacio social de la exclusión social. El caso de Navarra*. (Tesis Doctoral).
- LIMA, B. (1983): *Epistemología del Trabajo Social*. Humanitas. Buenos Aires.
- MARTÍN BUABENT, C. (1992). *La ética y los fundamentos del Trabajo Social*. Eslabón nº 16. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Madrid.
- MARTÍN, M., VEGAS, A. y MIRANDA, F. (1996): *Manual de Indicadores para el Diagnóstico Social*. Bilbao: Colegio de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de la Comunidad Autónoma Vasca.

- MARTÍNEZ, I. RAYA, E. (2001): *El acompañamiento y los procesos de incorporación. Herramientas profesionales*. Vitoria-Gasteiz: Gobierno Vasco. Dirección de Bienestar Social.
- MCGOLDRICK, M. y GERSON, R. (1987): *Genogramas en la evaluación familiar*. Editorial Gedisa. Barcelona.
- MENDOZA, M. C. (1991): *Una opción metodológica para los trabajadores sociales*. Buenos Aires. Humanitas.
- MILLER, W y ROLLNICK, S. (2003): «La entrevista motivacional». Paidós. Barcelona.
- MOIX, M. (1991): *Introducción al Trabajo Social*. Trivium. Madrid.
- MORÁN CARRILLO. J. M. (2003): Epistemología, ciencia y paradigma en Trabajo Social. Aconcagua. Sevilla.
- MORÁN CARRILLO. J. M. (2003): Corrientes filosóficas y teóricas que han influido en el Trabajo Social: funcionalismo, Marxismo y teorías comprensivas. Alianza Editorial. Madrid.
- MUSTILES, D. (2007): *La entrevista psicosocial. Proceso y procedimientos*. Acebo. Grupo 5. Madrid.
- NAVARRO, S. (2004): Redes sociales y construcción comunitaria. Ed. CCS. Madrid.
- OVEJAS, M.^a R. (1995): *El nuevo perfil profesional del trabajador social*. Revista Vasca de Sociología y Ciencia Política. Inguruak nº 12. Universidad del País Vasco.
- OVEJAS, M.^a R. (2000): «Familia y cambio social: una nueva filosofía en la atención». En SIMÓN, L. y REJADO, M. (Coord): *Familias y Bienestar social*. Tirant lo blanch. Valencia.
- OVEJAS LARA, R. (2007): «Ayudar ayudarse a si mismo». En Revista de Servicios Sociales y Política Social, nº 79. Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social. Madrid. pp. 103-119.
- OVEJAS LARA, R. (2008): «Herramienta de diagnóstico social e intervención». En Revista de Servicios Sociales y Política Social, nº 83. Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social. Madrid. pp. 47-68.

- PÁEZ, G. (1987): *Trabajo social con familias Modelo operativo*. Trabajo inédito. Documento del Comité Español para el Bienestar Social. Madrid. Febrero 1987. Capítulo sobre la investigación diagnóstica participativa.
- PANIAGUA, R. (1996): «Identidad profesional». En BERMEJO, F. J., *Ética y Trabajo Social*. Universidad Pontificia de Comillas. Madrid.
- PAYNE, M. (2002): *Teorías Contemporáneas del Trabajo Social*. Una introducción crítica. Paidós. Barcelona.
- PELEGRÍ, X. (1995): *La relación de los profesionales de trabajo social con su objeto de trabajo*. Revista de Trabajo Social nº137. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y AA.SS. de Catalunya. Barcelona.
- PÉREZ DE AYALA, E. (1999): *Trabajando con familias. Teoría y práctica*. Certeza y Consejo General.
- PÉREZ SERRANO, G. (1994): *Investigación cualitativa. Retos e interrogantes*. La muralla. Madrid.
- PÉREZ YRUELA, M. SÁEZ MÉNDEZ, H. y TRUJILLO CARMONA, M. (2002): *Pobreza y Exclusión Social en Andalucía*. Colección Politeya. Córdoba: Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC).
- PERLAM, H. H. (1980): *El Trabajo Social Individualizado*. Barcelona. Rialp.
- QUINTERO VELÁZQUEZ, A. M. (1997): *Trabajo social y procesos familiares*. Editorial Lumen Humanitas. Buenos Aires.
- QUINTERO, M.ª T. y GENISANS, N. (1980-3ª ed.): *El diagnóstico Social*. Humanitas. Buenos Aires.
- REJADO, M. (1995): «El marco referencial en el Trabajo Social actual». *Revista Vasca de Sociología y Ciencia Política. Inguruak nº 12*. Universidad del País Vasco.
- REJADO, M. (1998): *Trabajo Social individual-familiar*. Proyecto Docente. Escuela Universitaria de Trabajo Social. U.PV/E.H.U. Vitoria.-Gasteiz.
- REJADO, M. (2000): «Familia y procesos de modernización». En SIMÓN, L. Y REJADO, M. (Coord): *Familias y Bienestar social*. Tirant lo blanch. Valencia.

- REJADO, M., OVEJAS, R. y otros. (2004): *Herramienta de Diagnóstico social*. Comunicación presentada al X Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales: Un mundo, mil culturas. Globalicemos la Solidaridad. Las Palmas.
- RIPOLL SPITERI, A. (1996): «La Información en los Servicios Sociales». En ALEMÁN, M^a C. y GARCÉS, J. (Dir.). *Administración social: servicios de bienestar social*. Siglo XXI. Madrid.
- ROCA GARCÍA, J. (1996): «Preguntas y perfiles del Trabajo Social». En BERMEJO, F. J.: *Ética y Trabajo Social*. Universidad Pontificia de Comillas. Madrid.
- RODRÍGUEZ, A. (2003): *Las Herramientas de la Calidad frente a la Exclusión Social*. Actas de las VI Jornadas sobre Calidad y Servicios Sociales. Bilbao: EU Trabajo Social. Universidad Deusto.
- ROGERS, C. (1989): *El proceso de convertirse en persona*. Paidós. Barcelona.
- ROGERS, C. y ROSEMBERG, R. (1981): *La persona como centro*. Ed Herder. Barcelona.
- SALCEDO, D. (1993): *El papel de la autonomía personal en el Trabajo Social*. Revista de Trabajo Social, nº 130. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y AA.SS. de Catalunya. Barcelona.
- SALINAS, F. (1990): *Presentación de la Revista de Documentación Social nº 79*. Revista de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada. . Caritas Española. Madrid.
- SÁNCHEZ URIOS, A. (2000): *Intervención Microsocial: Trabajo Social con Individuos y Familias*. Diego Marín-Librero editor. Murcia.
- SIERRA, S. (1987): *Formando al nuevo trabajador social*. Humanitas. Buenos Aires.
- SIMÓN ALFONSO, Lola (2003): *Las familias en Europa*. PORTULARIA -Revista de Trabajo Social-Monográfico Nuevas realidades familiares vol. 3, Universidad de Huelva, publicaciones.
- SIMÓN ALFONSO, Lola (2003): «Comunidad Autónoma del País Vasco». En ALEMÁN, C.; GARCÉS, J; GUTIÉRREZ, A.: *Políticas sociales en la España de las autonomías*. Fundación ONCE. Escuela Libre Editorial, Madrid.

TREVITHICK, P. (2002): *Habilidades de comunicación en intervención social*. Narcea. Madrid.

Varios autores (2004): *Manual de Trabajo Social de Acompañamiento en los itinerarios de inserción*. Madrid: Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Madrid.

VISCARRET, J.J. (2007): *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*. Alianza editorial. Madrid.

ZAMANILLO, T. y GAITAN, L (1991): *Para comprender el Trabajo Social*. Verbo Divino. Navarra.

Otros documentos y enlaces electrónicos

- Investigaciones de base para la elaboración del Plan de Lucha contra la Exclusión de la Comunidad de Madrid (2001).
- Decreto 1/2000, que regula los Convenios de Inserción.
- Ley 12/1998 de 22 de mayo, contra la Exclusión Social.
- Observatorio de procesos de exclusión e incorporación social (2002-2005) (<http://www.observatorioexclusion.net>).
- Plan de Lucha contra la Exclusión Social de Navarra 1998-2005. (<http://www.cfna-vasca.es/planex/INDEX.HTML>).
- Plan Nacional de Inclusión Social. 2000-2002; 2003-2005.
- Plan Vasco de Inserción 2003-2005 (2004). Departamento de Justicia Empleo y Seguridad Social. Viceconsejería de Inserción Social. Vitoria-Gasteiz: Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco. (http://www.juslan.ej-gv.net/JuslanContenidos/Juslan/Departamento/Planes%20interinstitucionales/plan_vasco_insercion_cas tellano.PDF).
- Plan de Gobierno de lucha contra la Precariedad Laboral (http://www.juslan.ejgv.euskadi.net/r45-476/es/contenidos/novedades/precariedad_laboral/es_6358/precariedad_laboral.html).
- Pobreza y exclusión social. Fundación La Caixa (2004).
- Situacions de Pobresa i exclusió social a la provincia de Barcelona (2000).
- Consejo General De Colegios Oficiales De Diplomados En Trabajo Social Y Asistentes Sociales (<http://www.cgtrabajosocial.es>).
- Gobierno Vasco: www.gizarte.net
- INTRESS: www.intress.org

