

Comunicación XIII Congreso de AETAPI

Sevilla 2006

Título: GautenaNet, Un ejemplo del apoyo de las TICs en la gestión de las Asociaciones del ámbito Social

Autor: Agustín Illera Martínez

Fecha: 10 de Septiembre de 2006

Entidad: GAUTENA (Asociación Guipuzcoana de Padres y Familiares de Personas con Autismo y otros Trastornos Generalizados del Desarrollo)

Introducción

En primer lugar señalar, que en esta comunicación se recoge el trabajo y la participación de todas las personas de la entidad que poco a poco vamos construyendo con el apoyo de los técnicos de una herramienta que va facilitando el trabajo y va suponiendo un reto a toda la organización ya que esta destinada a ser utilizada por todos, tanto profesionales como usuarios y familias.

La aplicación de las nuevas tecnologías como herramienta de apoyo en el campo de la gestión de las organizaciones, es desde el primer momento un objetivo básico, la aplicación de programas estandarizados, para la gestión de datos, gestión de la información soporte para la elaboración de materiales ha sido de gran ayuda y valor en las entidades desde su implantación.

Por último señalar que lo relevante de la comunicación es visualizar su funcionamiento ya que las especificaciones técnicas, probablemente presentan una complejidad importante para los no técnicos en el lenguaje informático.

De dónde surge el tema

Hace alrededor de 7 años, se evaluó la posibilidad de aplicar en el entorno de la entidad de una herramienta que permitiera la gestión básicamente de los Programas de los alumnos y usuarios de los diferentes Servicios de la Asociación.

De las diferentes alternativas que existían en el mercado, se evaluó la posibilidad de gestionar los programas mediante la base de datos Lotus Notes.

Esta herramienta se instaló en los diferentes recursos de que se disponía en ese momento, Centros de Día, Hogares de Grupo y Servicios Centrales de la entidad. Dicha herramienta mantenía en cada ordenador la información y ante cualquier cambio que se producía en un documento, el programa realizaba una acción de replicar y modificaba en todos los ordenadores aquel archivo o documento que había cambiado.

La experiencia si bien fue satisfactoria, no permitía incorporar determinados documentos y al final suponía que en cada ordenador se recogía una gran cantidad de información que si se perdía debía de ser repuesta con la información de otros ordenadores.

Por otro lado en las diferentes oportunidades de evaluación, se detectaba la necesidad de incorporar otros aspectos claves de la organización, en ese momento la entidad estaba trabajando bajo la Norma ISO y se consideraba que gran parte de la información y gestión documental podría ser realizada en soporte informático con lo cual se simplificaba el trabajo, se recogía mejor la información, existía una accesibilidad mayor y el ahorro en papel era considerable.

Otro aspecto importante en ese momento era el grado de implantación de acceso a Internet que se estaba desarrollando en el entorno en general y en el contexto educativo en particular.

No debemos olvidar que los diferentes Servicios de GAUTENA se componen de 13 aulas diseminadas por colegios en la provincia, tres Centros de Actividades de Día, tres hogares de grupo y una vivienda protegida y unos Servicios Centrales, siendo el grado de dispersión importante y el flujo de comunicación también elevado.

Otro aspecto a señalar en este apartado es la cada vez mayor presencia y participación de las familias en todo lo relacionado con sus hijos, hermanos, etc., siendo importante en este sentido el facilitar vías de comunicación e información para que estas familias, accedan y conozcan los aspectos más significativos.

La herramienta mediante el Lotus Notes, supuso además de un primer contacto satisfactorio, el identificar potenciales posibilidades en la gestión de la información, tanto a nivel administrativo, como de puesta a punto para los profesionales, la heterogeneidad de los profesionales en la asociación es importante y las nuevas tecnologías en algunos casos se percibían como una amenaza y generaban rechazo.

Por otro lado a pesar de las limitaciones, quedó claro su validez y aplicabilidad en este campo, respetando el derecho a la confidencialidad de datos y la accesibilidad a los diferentes niveles de acceso.

Planteamiento

A partir de esta positiva experiencia previa, se determinó la necesidad de contar con una herramienta abierta, abierta en el sentido que pudiera incorporar nuevos desarrollos y procesos de las diferentes actividades que se realizan en la entidad, incorporar nuevos servicios, incorporar herramientas de consulta y apoyos, vincular procedimientos del sistema de calidad con determinados niveles de documentación, introducir cambios, sobre diferentes campos, etc.

Para el diseño de la herramienta se cuenta con un equipo técnico ajeno a GAUTENA, donde uno de los técnicos ha trabajado durante varios años en la organización, con lo cual el conoce perfectamente las necesidades que precisa la herramienta y las condiciones de su utilización.

Metodología

Fases de Desarrollo del GautenaNet

En una primera fase, alrededor del año 2003, se empieza a trabajar y se van determinando las bases de lo que sería posteriormente la herramienta entre las que estaban:

- Es una herramienta hecha a medida
- Accesible a la comprensión de personas de diferentes niveles de conocimiento
- Ágil en su gestión, frecuentes cambios en los profesionales
- Potente para gestionar mucha información
- Rápida en sus acceso desde múltiples puestos.
- Adaptada a la ley de Protección de Datos
- Accesible desde redes ajenas a la intranet de la entidad
- Abierta a posibles fases en las que se incorporen nuevas aplicaciones

Se definen los Objetos base del Sistema y se generan diferentes prototipos que se van ajustando a las necesidades del Proyecto.

En una segunda fase del diseño, después de estar definido el proyecto se empieza a desarrollar la herramienta y se crea un grupo de apoyo que aporta pautas y orientaciones a los técnicos.

También en esta fase se consideró oportuno ir aplicando la herramienta según se iba diseñando, con la idea de que fuese un proceso que en su aplicación se corregía y se mejoraba.

Con relación a la protección de datos, se contemplo la necesidad de tomar como referencia la LOTAD (Ley Orgánica de Regulación del Tratamiento Automatizado de Datos de carácter personal (28 de Octubre de 1992), que recoge tres niveles básicos de Seguridad:

Nivel Básico

Datos personales de carácter general

Nivel Medio

Comisión de Infracciones administrativas o penales
Hacienda Pública
Servicios Financieros
Servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito

Nivel Alto

Datos de ideología, religión, creencias
Origen Racial
Salud y vida sexual
Datos recabados para fines policiales

Esta clasificación que plantea la Ley la adaptamos a las necesidades de la entidad, adaptando los tres niveles a los siguientes parámetros:

Nivel Básico

Contabilidad

Nivel Medio

Personal

Nivel Alto

Usuarios y Familias

Una vez determinados los niveles de información se facilito formación a todas las personas implicadas, equipo técnico, los coordinadores de planificación, responsables de Servicios y personal de administración, estableciendo una serie de obligaciones relacionadas con la confidencialidad y el uso de la información.

A partir de este punto se establecen una serie de contraseñas personales a dos niveles, un primer nivel de acceso al sistema del ordenador Central, de tal manera que para entra en el sistema es necesario el introducir un nombre y una contraseña personal que es necesario cambiar periódicamente.



Posteriormente un segundo nivel de acceso que permite el acceso a la información pero solo puede modificar aquellos documentos que están relacionados con su nivel de responsabilidad.



Para la realización de la herramienta se parte del sistema de calidad de la entidad más concretamente del mapa de procesos y se decide empezar por crear aplicaciones sobre los Procesos de Apoyo y la información más relevante sobre los usuarios y alumnos.

En una primera pantalla se presenta el área de acceso.

Una vez se accede a la herramienta, se presentan las diferentes opciones de trabajo:

- Acceso a diferentes bases de Datos
- Acceso al área de información/Intervención
- Acceso al Seguimiento de la Actividad Clínica
- Tareas pendientes a realizar

Esta fase del desarrollo de la herramienta, contiene los siguientes contenidos:

The screenshot displays a web application interface titled "Datos de personas usuarias y asociadas". The interface is divided into several sections:

- Header:** "DATOS PERSONALES" and "Datos de personas usuarias y asociadas".
- Form Fields:** Fields for "Nº HIST.*", "NOMBRE", "Apellido 1*", "Apellido 2*", "TELEFONO", "DNI", "ACTIVO", "SEGURO MEDICO", "DIRECCION", "C. POSTAL", "POBLACION", "PROVINCIA", "L. NACIMIENTO", "F. NACIMIENTO", "ALTA ASOC.", "BAJA ASOC.", and "SOCIO".
- Navigation:** Tabs for "Datos Generales", "Diagnóstico", "Pers. Relacionadas", "Servicios", "Informes", and "Act. Clínica".
- Observations:** A text area labeled "OBSERVACIONES" containing the text "PERSONA USUARIO DE PRUEBA PARA GAUTENANET."
- Footer:** "AGULL", "12:03", and "06/11/2006".

❖ Identificación

- Datos personales
- Datos Familiares
- Coordinación, en el que se recoge la persona responsable de apoyar el Proceso de Planificación, este contenido puede ser modificado en base a un listado de personas al cual solo puede acceder el responsable del Servicio
- Histórico del usuario, en el que se recoge información sobre los diferentes Servicios a los que acude o ha acudido el usuario desde su ingreso en la Asociación
- Etc.

- ❖ Informe Diagnóstico, según el formato del Proceso de Diagnóstico.
- ❖ Evaluación de Necesidades, en el que se recoge los diferentes servicios que precisa el usuario.
- ❖ Programa Individual de Apoyo
- ❖ Cuestionario de Seguimiento de l Programa Individual de Apoyo
- ❖ Resultados del Programa Individual de Apoyo
- ❖ Guía Personal del usuario

DATOS PERSONALES

Datos de personas usuarias y asociadas

Nº HIST.*	NOMBRE	Apellido 1*	Apellido 2*
0	AAATENDIDO	AAAPRUEBA	AAAFROGADDD

TELEFONO	DNI	ACTIVO
943323039		SI

Salir

<< < > >>

Datos Generales
Diagnóstico
Pers. Relacionadas
Servicios
Informes
Act. Clínica

Añadir Editar Borrar Validar

- Elaboracion
 - INFORME DE BAJA
 - FORMULARIO DE COORDINACION DE SEF
 - FORMULARIO DE RESULTADOS DEL PIA
 - FORMULARIO DE ACUERDO DE PRESTACI
 - PROGRAMA INDIVIDUAL DE APOYO**
- Vigentes
 - ASDF ASDF DASF
 - FORMULARIO DE RESULTADOS DEL PIA
 - aaaaaaaaaaaa
 - GUIA DE LA PERSONA USUARIA
 - FORMULARIO DE COORDINACION DE SEF
 - PROGRAMA INDIVIDUAL DE APOYO
 - PLANTILLA SEGUIMIENTO OBJETIVO
 - FORMULARIO DE ACUERDO DE PRESTACI
 - HOJA DE IDENTIFICACION PERSONA USU
- Historicos

F-07.04-1 PROGRAMA INDIVIDUAL DE APOYO

CODIFICACION		
R...	FECHA APR...	MODIFICACIONES
1	05/10/2004	ARBOL DE OBJETIVOS Y SOPORTE INFORMA...

REFERENCIAS				
CODIGO	PROCEDIMIENTO/FORMULA...	R...	FECHA APR...	FIC
F-07.06/1	FORMULARIO DE RESULTAD...	1	10/06/2005	
F-08.03/2	INFORME DE NO CONFORMI...	1	01/07/2002	\\s
PR-07.04	ELABORACION Y ACUERDO ...	1	05/10/2004	\\s
PR-07.05	DESARROLLO DEL PROGRAM...	1	05/10/2004	\\s
SinCod	LISTADO DE DOCUMENTOS ...	6	05/10/2004	\\s

AGUILL 12:04 06/11/2006

Estos documentos se presentan en tres niveles, en un primer nivel están los que están en fase de elaboración, se crean en base a un listado de documentos y registros, estos registros se han ido incorporando en la medida que se precisaba su necesidad en base al sistema de Calidad y muchos de ellos se generan de manera automática.

Todos ellos pueden ser editados en base bien al listado de registros, o a documentos anteriores que pueden servir de apoyo.

Paralelamente están creados vínculos entre los documentos de tal manera que por ejemplo no se puede generar el informe de evaluación hasta que no se cierran el registro de seguimiento de los objetivos.

Con el fin de facilitar la Planificación se ha desarrollado una herramienta de gestión de los objetivos, de tal manera que se ha realizado una base de datos con todos los objetivos de desarrollo mediante una biblioteca en la cual hay las opciones de elegir los objetivos, crear otros nuevos o modificar y adaptar cada uno de ellos. Estas opciones suponen una ayuda para la planificación. En la actualidad hay un equipo de mejora para incorporar las estrategias de la Planificación Centrada en las Personas, como son los diferentes mapas, perfiles personales u otras herramientas de apoyo.

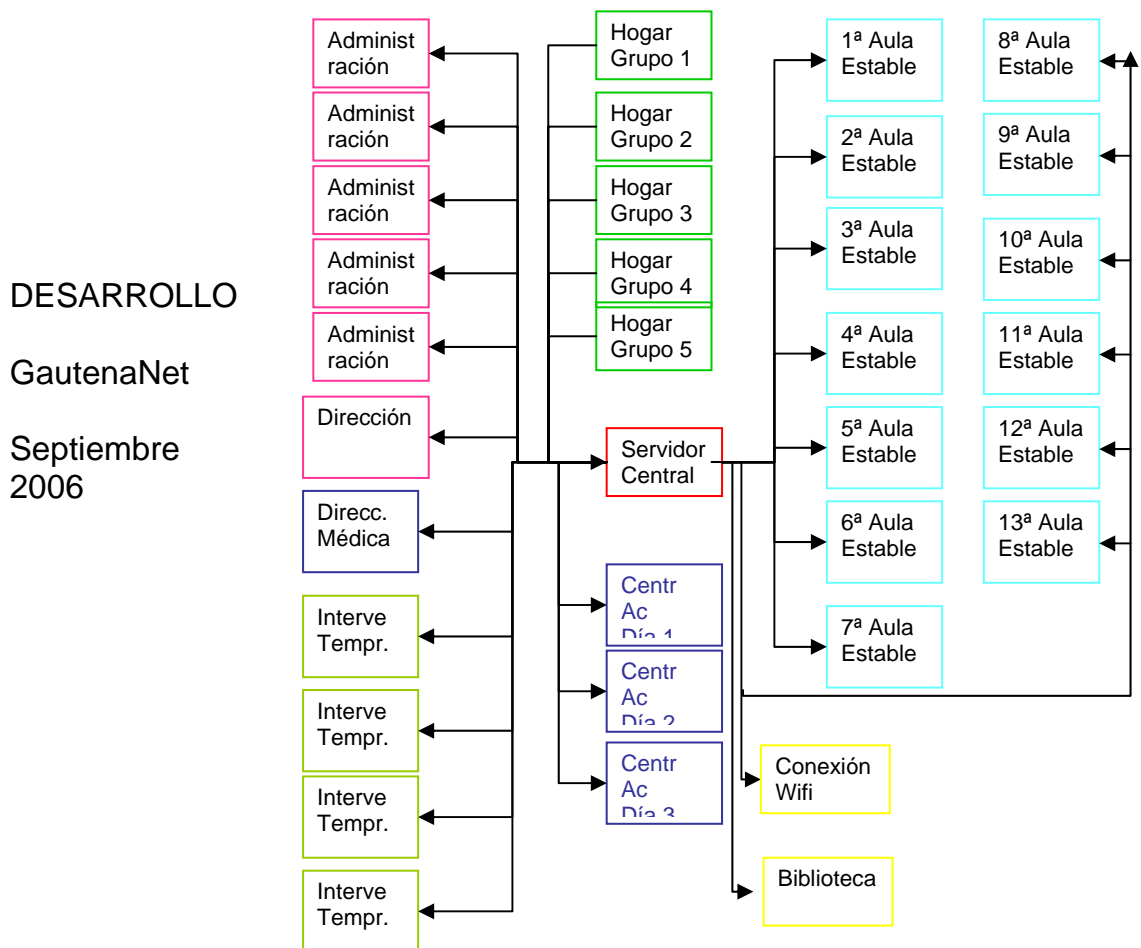
En un segundo nivel se encuentran los documentos vigentes, es decir aquellos que recogen el proceso de intervención actual con el usuario.

Para finalizar en un tercer nivel se encuentran los archivos denominados históricos, donde se almacenan los diferentes documentos del usuario.

En todo este proceso se parten de prototipos o versiones, que se van corrigiendo y actualizando en la medida que se va probando.

En la medida que la herramienta se consolidaba, se llevó a cabo la recuperación e importación de la información del sistema de gestión anterior, datos básicos de las personas usuarias y documentación anterior en la base de datos del Lotus Notes, y se traslado a la nueva herramienta, lo cual permitía mantener toda la información accesible y desde una sola herramienta.

Paralelamente en esta fase se va realizando un despliegue de hardware por los diferentes servicios, aulas y espacios de la Asociación desplegando una red de 41 equipos interconectados.



Una vez puesta en marcha la herramienta se llevó a cabo la formación establecida en el Plan de Formación Anual para todos los profesionales de la asociación sobre el uso de la herramienta, se adjudicaron las claves, y mediante un manual de uso práctico elaborado como apoyo en la utilización de la herramienta se formó a todos los profesionales en su uso.

Como resultado de esta etapa se perfecciona la herramienta y se incorporan módulos de accesibilidad para las familias con el objetivo de facilitar el acceso a la información de su familiar.

Esta fase, esta en la en este momento plenamente desarrollada y funcionando correctamente.

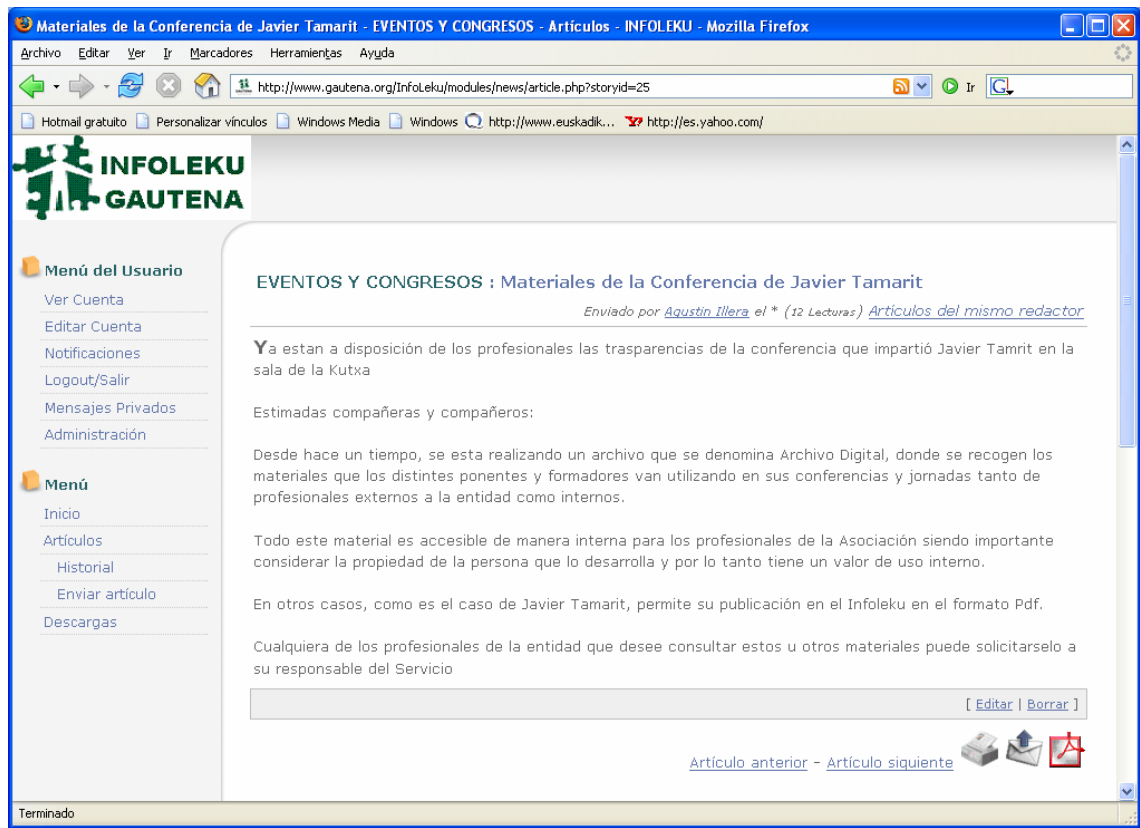
En la actualidad se trabaja en la Fase 3 que va incorporando otros procesos y herramientas relevantes como por ejemplo:

- ❖ La gestión de la Medicación (Pharmautisme)
- ❖ Registros de Trabajo
- ❖ Indicadores de Calidad
- ❖ Documentación del sistema de calidad
 - Formularios
 - Procedimientos
 - Guías

Dentro de esta Fase se han creado ya las herramientas de comunicación interna de Profesionales, Infoleku, diseñada para servir de foro de comunicación interna entre profesionales con diferentes áreas:

- Eventos y Congresos
- Formación
- Gautena
- Noticias de Calidad
- Prevención de Riesgos
- Promoción Interna
- Publicaciones
- Teléfonos
- Visitas

El objetivo de esta intranet de profesionales es convertir este medio como una herramienta de acceso no solo a información sino a diferentes materiales y ser el vehículo de comunicación entre los profesionales, no debemos olvidar el importante grado de dispersión que tienen los Servicios de GAUTENA por la provincia.



Con el fin de estimular a la utilización del InfoLeku, se ha incorporado diversos materiales como la base de datos de la biblioteca, el archivo digital y un área destinada a acoger los registros y formularios de uso cotidiano en la administración y en la gestión de la organización.

En la misma línea de trabajo que el InfoLeku, se ha desarrollado la aplicación InfoToki, diseñada para la comunicación de la organización con los padres, herramienta que además de canalizar la información dirigida a ellos tiene como objeto, servir de foro de comunicación y de punto de reflexión sobre la misión, visión y valores compartidos.

A priori puede ser una herramienta muy eficaz para generar y transmitir información y como foro de debate.

Esta herramienta no permite el acceso a la información de los usuarios ya que las familias acceden a la información de los usuarios y alumnos mediante el GautenaNet.

Conclusiones

La aplicación de las Nuevas Tecnologías en el mundo de la empresa, ha supuesto una revolución importante, en los últimos 10 años, el 90 % de la actividad administrativa de las empresas han pasado a gestionarse mediante la utilización de la informática, el desarrollo de hardware, el avance tecnológico de Software, su accesibilidad y versatilidad, sus costes y prestaciones, han permitido que en la actualidad con un solo ordenador y un paquete de gestión, pueda desarrollarse la gestión administrativa de una entidad.

Así las Nuevas tecnologías poco a poco han ido adaptándose a nuevos campos de la actividad laboral, especializándose hasta extremos en ocasiones impensables.

Este interés por la aplicación e incorporación de las nuevas tecnologías debe de ser controlada por las necesidades y posibilidades reales de cada situación para que sea una ayuda y no una carga adicional.

Este aspecto es importante, de manera similar al desarrollo de sistemas de calidad, estos y en este caso la utilización de las TICs debe ser un apoyo y no una tarea adicional que más que ayudar el trabajo suponga una dependencia.

La pregunta es como hacer esto, hay varios factores que son importantes de evaluar, los objetivos que se proponen, las necesidades de formación, la versatilidad de la herramienta, el coste tanto del hardware y software, el mantenimiento del sistema, las necesidades de accesibilidad, la seguridad de la información y gestión, estos factores y seguramente otros son los que nos pueden ayudar a conseguir una aplicación útil y con futuro, no es positivo cambiar de sistemas y aplicaciones cada pocos años, ni económicamente ni funcionalmente, los profesionales en ocasiones se desmotivan ante cambios sustanciales al cambiar de herramientas constantemente.

La utilización de las TICs, no puede quedarse en un solo plano de las organizaciones, para llevar a cabo una adecuada aplicación, es necesario que este aplicada a toda la organización y en todas las actividades, es necesario que todas las personas las utilicen de manera habitual y eso significa coste en equipos, formación y desarrollo de aplicaciones que gestione desde la información cotidiana entre los Servicios entre si y con las familias, hasta el seguimiento de los Indicadores de Calidad de la Organización.

Esto supone, un cambio importante en la manera de trabajar en las entidades, hasta ahora, registros, informes, cuadernos e comunicación agendas, sistemas de comunicación etc., se han venido gestionando mediante soporte en papel. La utilización de las TICs, reduce este consumo

de manera importante pero a cambio se introduce otras necesidades, accesibilidad, equipos, y adaptar el funcionamiento de los servicios a las nuevas pautas de gestión, por ejemplo todos los días la primera tarea a realizar en los Centros de Día y Aulas es conectar el PC para recoger la información que se trasmite vía e-mail.

En entidades como las del Sector Social, confluyen diferentes áreas de trabajo, gestión de nóminas, contabilidad, gestión de mantenimiento, comunicación, gestión del conocimiento Planificación Centrada en la Persona, Alimentación, Transporte, etc., que pueden ser gestionadas mediante las TICs. En ocasiones se pueden integrar las diferentes herramientas en un solo Paquete de Programas, pero también puede ser útil el contar con diferentes aplicaciones.

En resumen, las TICs son un buen recurso para las entidades de este sector, requieren una inversión importante pero generan grandes oportunidades de gestión y comunicación.

No hay que pensar en ellas como algo cerrado y adaptado sino que precisan de adaptarse a cada situación y debe ser abierta para incorporar nuevas necesidades.

Tiene que ser sobre todo un apoyo, no una tarea añadida.

El sistema tiene que ser accesible y sencillo, su uso no debe ser un impedimento para ser utilizado <en unos entornos donde la movilidad puede ser relevante.

Es necesario, apoyar a los técnicos, en el diseño de la herramienta, ellos convierten las necesidades en programas pero ellos necesitan conocer cuales son esas necesidades, el apoyo de un equipo de mejora puede ser un recurso útil.