

QUALITY INNOVATION AWARD 2019

La máxima longitud de este formulario completado es de hasta 3 páginas. Además, se pueden adjuntar un máximo de 10 páginas adicionales de anexos (hasta 5 anexos complementarios en total).

El nombre oficial de la organización	
Categoría de la competición (<i>Por favor, marca con una X la categoría en la que la participas. Cada organización sólo puede presentar una innovación. Cada innovación sólo puede participar en 1 categoría.</i>)	
<input type="checkbox"/>	Innovación Potencial: Para planteamientos de innovación que aún no se han llevado a la práctica o no tienen resultados
<input type="checkbox"/>	Innovación responsable y de recursos renovables (innovaciones de economía circular): Para innovaciones con un foco claramente medioambiental
<input type="checkbox"/>	Innovación en el sector sanitario: Para innovaciones en el sector sanitario
<input type="checkbox"/>	Innovación en el sector educativo: Para innovaciones en el sector educativo
<input checked="" type="checkbox"/>	Innovación en el sector público: Para innovaciones en el sector público / administración local
<input type="checkbox"/>	Innovación en empresa (Microempresas & startups): Para organizaciones con una facturación menor a 2 millones de euros y menos de 10 personas en plantilla
<input type="checkbox"/>	Innovación en empresa (Pymes): Para organizaciones con una facturación menor a 50 millones de euros y menos de 250 personas en plantilla
<input type="checkbox"/>	Innovación en empresa (Gran empresa): Para organizaciones con una facturación superior a 50 millones de euros y/o más de 250 personas en plantilla
Título de la innovación (máximo 100 caracteres)	
Aplicación informática para la gestión integral de Puntos de Encuentro Familiar (e-PEF)	
Descripción corta de la innovación (máximo 200 caracteres)	
Aplicación informática que permite a los Puntos de Encuentro Familiar (PEF), recoger información cuantitativa y cualitativa de calidad acerca de cómo han transcurrido las visitas. Automatiza y dota de movilidad a la gestión de todas las actividades inherentes a la planificación/organización de un PEF. La información/gestión se integra en una aplicación informática online "e-PEF" de manera que el equipo profesional puede acceder a ella de manera inmediata.	
Descripción de la innovación (Explica cuál es la esencia de esta innovación, cuál fue el punto de partida, pasos dados, recursos empleados (personas y recursos económicos) y una descripción de cómo la innovación ha supuesto una diferencia a nivel económico o medioambiental). Por favor, hazlo en este hueco y recordando que en total podrás presentar hasta 3 páginas (y hasta 5 más de anexos).	
<p>En el año 2002 la Asociación Bizgarri Elkarte diseña y puso en marcha de la mano de la Diputación Foral de Bizkaia el Punto de Encuentro Familiar (PEF) de Bilbao, posteriormente y ya dependiendo del Gobierno Vasco lo haría en Donostia, Durango, Gernika y Tolosa. En Euskadi a día de hoy existen 8 PEF todos ellos dependientes del Gobierno Vasco.</p> <p>Los puntos de encuentro familiar responden a la necesidad de encontrar un espacio donde pueda producirse un régimen de visitas de forma controlada y segura. Es decir, en los casos en los que existe un conflicto familiar de gravedad, y éste es permanente tras la separación matrimonial y/o convivencial, cada encuentro con las y los integrantes de la familia puede suponer un agravamiento de la situación, y por tanto un incumplimiento de los derechos de la persona menor de edad. Por esta razón, se ideó un espacio donde pudieran producirse estos encuentros con profesionales que acompañaran el proceso. Para acceder a este Servicio debe haber una sentencia judicial.</p> <p>En el estado existen varios PEF por cada Comunidad Autónoma, el primero comenzó a prestar sus servicios a mediados de los años 90. En el resto del mundo existe una extensa red de servicios PEF con más años de experiencia: Europa: Francia (l'Espace Rencontre), Reino Unido (Child Contact Centres), EEUU (Family Visitation Center), Sudamérica, Japón, Emiratos Árabes Unidos...</p> <p>En los PEFs se ofrecen los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Visitas Supervisadas (Supervised Visit)</u> por un o una profesional presente en la misma, y visitas de niñas y niños con sus familiares no custodios las cuales no requieren supervisión. • <u>Visitas Sin Supervisión en PEF.</u> Las visitas se desarrollan en el PEF siendo el Equipo Técnico quien modula la intensidad de la supervisión en función de las características de la visita. • <u>Los Intercambios (Exchanges).</u> Las visitas se supervisan al comienzo y al final, el resto del encuentro transcurre en el exterior del PEF. <p>El problema común a todos los PEFs es la carga de informes a la que han de hacer frente y la subjetividad inherente a cualquier supervisión. En los PEF se registran cada uno de los encuentros materno-paternos filiales, se realizan informes trimestrales de evolución, uno por cada familia además de los informes extraordinarios que se emiten.</p> <p>A nivel ilustrativo, en el PEF de Bilbao se han atendido el siguiente volumen de actuaciones: en el año 2016 se atendieron a 400 personas menores de edad y se realizaron 11489 informes de visita, en el 2017 se atendieron a 417 personas menores de edad y 9698 informes de visita. En el pasado año se atendieron a 466 menores, se realizaron 10088 informes de visita y 697 informes de evolución.</p>	

Nota. Se puede encontrar más información sobre la competición y cómo cumplimentar este formulario en www.euskalit.net

Esta carga de trabajo restaba tiempo de intervención al equipo educativo ya que gran parte de su jornada la dedicaban a redactar informes, a cuadrar los partes diarios de visitas etc.

A finales del año 2014 el equipo técnico del PEF (Letrado, Psicólogas/es, educadoras/es, Trabajadora Social) comenzó a desarrollar la idea de diseñar una aplicación web que permitiera objetivar la supervisión y automatizar la emisión de informes. En el año 2015 la Asoc. Bizgarri Elkartea se puso en contacto con Gurenet Teknologia para dar forma al proyecto e-PEF. Tras más de un año de trabajo, el 01 de enero del 2016 se migró a esta nueva forma de gestión de los PEFs, posteriormente se unieron el PEF de Donostia, Durango, Gernika y Tolosa.

(Ver apartado innovación)

INNOVACIÓN

Autoevaluación de las características novedosas de la innovación. ¿Cómo satisface y/o supera la innovación las necesidades de clientes, sociedad o medio ambiente de modo nuevo o significativamente revisado?

Se trata de la primera Aplicación Informática de Gestión Integral de los Puntos de Encuentro Familiar.

Las ventajas del sistema e-PEF son las siguientes:

- Se minimiza el sesgo subjetivo de cada profesional.
- Se minimiza el efecto "halo" (prejuicios en base a anteriores vivencias) de las situaciones comprometidas.
- Se minimiza el tiempo dedicado a la redacción de informes. Los informes son realizados en tiempo real, mientras se supervisa un encuentro con una Tablet, un móvil...
- Se minimiza el tiempo de respuesta en la emisión de informes. Las peticiones de informes de los juzgados son satisfechas el mismo día de la recepción de la solicitud.
- Se minimiza el tiempo de respuesta en la emisión de memorias de actividad. Una memoria anual en un minuto.
- Se minimiza el tiempo de elaboración de partes de visitas diarios. La aplicación muestra las visitas de cada día de manera automática.
- Se elimina la improvisación. El Equipo profesional conoce el trabajo antes del horario de inicio del Servicio.
- Se elimina la dependencia física del PEF. La actividad del PEF en tiempo real es portable (móvil, Tablet...).
- Se elimina el riesgo de pérdida de documentos. Toda la información está alojada en un servidor. No hay papel.
- Se minimiza el coste de implantación de PEFs.
- Se minimiza el tiempo de puesta en marcha de un programa PEF. Operativo desde el primer día en cuestión de un día.
- Se automatizan gestiones administrativas.
- Se minimiza el uso del papel.
- Se maximiza el tiempo disponible de atención directa a las personas menores de edad y sus familiares.
- Con la implantación de este sistema de recogida de información se unifican y estandarizan los criterios de recogida de información entre los distintos PEFs: 62 items con 4 alternativas de respuesta. Esta ventaja supone que los juzgados disponen de informes estandarizados y objetivos de los diferentes PEFs que el utilizan el sistema e-PEF.
- El juez o jueza dispone de una prueba testifical de 62 preguntas por visita respondidas por diferentes profesionales, por ejemplo: en el informe de 20 visitas su señoría dispondría de 1240 preguntas respondidas con 4 alternativas de respuesta, esto es: 4960 opciones de respuesta.
- El ePEF permite la explotación de la información de manera automática. Se abre un importante abanico de posibilidades, tanto para la evaluación del programa, como para el desarrollo de ulteriores investigaciones.
- La información se centraliza en el PEF de manera eficiente.
- Se despliega la posibilidad de la mediación electrónica (e-mediación).

Nota. Se puede encontrar más información sobre la competición y cómo cumplimentar este formulario en www.euskalit.net

- Se aumenta la seguridad relativa a las víctimas de violencia de género.
- Se minimizan los posibles encuentros prohibidos (orden de alejamiento) entre las partes en conflicto ya que se ha habilitado un sistema de aviso de llegada de la parte visitante mediante SMS. Este sistema permite que la parte que acude con la persona menor de edad al centro se encuentre a una distancia de seguridad del PEF hasta que recibe un mensaje desde ePEF tipo de que puede acceder al Servicio.

Autoevaluación de la utilidad. ¿Cómo se aplica la innovación en la práctica? ¿Se hace de un modo sistemático y de acuerdo a un plan de la organización? ¿Es la innovación utilizable?

Las personas que llegan a desempeñar su labor profesional en el PEF para realizar su trabajo son identificadas con un Usuario/a y una clave de acceso a la APP e-PEF. Las/los profesionales no necesitan ser instruidas en el cómo realizar la Observación. Al haberse objetivado la recogida de información el lapso de tiempo incorporación-efectividad de un/a trabajador/a se ha reducido hasta casi su desaparición.

Desde que se lleva utilizando esta App se han abierto tres nuevos PEF. La migración de los datos, expedientes, equipos informáticos etc. a estos nuevos PEFs ha resultado un éxito ya que todo lo anteriormente citado se traslada en un dispositivo tan liviano como un teléfono móvil. La apertura de un nuevo recurso es inmediata.

La gestión de los informes se realizan “just in time”. El tiempo de respuesta a la solicitud de un informe se ha reducido a horas frente a los días, dependiendo el periodo de tiempo de visitas a informar, que se precisaban antes de la implantación de e-PEF.

Las labores administrativas: gestión de personas, calendarios, planificación de visitas, memorias e informes se ha reducido al tiempo que se tarda en introducir el intervalo a análisis en la APP, es decir, menos de un minuto.

Aprendizaje. ¿Se basa la innovación en una nueva idea o descubrimiento? ¿Se basa la innovación en un proceso de desarrollo sistemático? ¿La innovación hace extensivo un conocimiento o práctica existente? ¿En qué se diferencia la innovación respecto a lo que ofrece la competencia? ¿Por qué esta innovación es relevante y posiciona a la organización en una situación preferente respecto a la competencia?

A nivel del estado español, como se ha constatado en diferentes foros (ponencias en Málaga, Madrid, Cursos de Verano UPV 2019 dentro de la ponencia “Programas de intervención y criterios de derivación que favorecen el ajuste infantil post-divorcio. Los Puntos de Encuentro Familiar y otros recursos de la C.A. del País Vasco”. PEFs de Galicia, Madrid, Castilla la Mancha, Catalunya, Valencia, Islas Baleares, Tenerife) y hasta donde podemos conocer del resto del mundo (Europa, EEUU contacto con Supervised Visitation Network SVN y con Nancy Williams Olesen quien presentará la APP a los PEFs de habla hispana del Estado de California), no existe una App que sistematice y objeque las observaciones en los PEFs.

CALIDAD

Autoevaluación de la orientación al cliente. ¿Cómo se corresponde la innovación con las necesidades actuales y futuras de los clientes? ¿Cómo satisface y supera la innovación sus requerimientos y expectativas?

Mediante la App e-PEF se ha logrado consensuar unos estándares de supervisión de visitas. La recogida de información en las visitas que tienen lugar en los Puntos de Encuentro Familiar por Derivación Judicial de Bilbao, Donostia, Durango, Gernika y Tolosa comparten un mismo formato y se basan en los mismos supuestos de observación. Las más de 30 personas que ejercen su labor en estos centros utilizan la misma escala de 62 ítems.

La supervisión profesional de los PEFs en los diferentes lugares del estado y del resto del mundo, en un futuro cercano tenderán a homogeneizarse, se están observando las mismas realidades por lo que se han de estandarizar los criterios de supervisión para de esta manera avanzar en la calidad del servicio y en la mejora continua.

Con la App e-PEF se han automatizado labores administrativas que acarrearaban un despilfarro de tiempo que ahora es redirigido a la atención de las personas usuarias.

En los PEFs gestionados por la Asociación Bizgarri Elkartea no existen listas de espera, algo habitual en los PEFs del resto del estado.

Autoevaluación de la efectividad. ¿Ha mejorado el rendimiento tecnológico y comercial generando un impacto en los clientes y/o responsabilidad social / ecología?

Los resultados obtenidos: objetivación de la recogida de información, reducción del tiempo en emisión de informes, reducción de las labores administrativas, aumento seguridad profesionales, aumento seguridad víctimas de violencia de género... en definitiva todo lo expuesto en el **punto 2** de este documento han superado las previsiones iniciales depositadas en el desarrollo de la aplicación ePEF.

La acogida de la App tanto por los clientes internos como por los externos ha sido muy favorable.

