

# GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA UN SISTEMA DE RECOGIDA DE DATOS PARA LAS ENTIDADES DEL TERCER SECTOR





Guía de buenas prácticas  
**para un sistema de recogida de datos  
para las entidades del tercer sector**

# Créditos

European Anti-Poverty Network (EAPN) es una Plataforma Europea de Entidades Sociales que trabajan y luchan contra la Pobreza y la Exclusión Social en los países miembros de la Unión Europea. La EAPN busca permitir que aquellas personas que sufren la pobreza y la exclusión social puedan ejercer sus derechos y deberes, así como romper con su aislamiento y situación, y tiene como objetivo principal situar ambas cuestiones en el centro de los debates políticos de la Unión Europea.

En España, la Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en el Estado Español (EAPN-ES) es una organización horizontal, plural e independiente que trabaja para trasladar este objetivo a la realidad española y por incidir en las políticas públicas, tanto a nivel europeo como estatal, autonómico y local. Actualmente está compuesta por 19 redes autonómicas y 22 entidades de ámbito estatal, todas ellas de carácter no lucrativo y con un componente común: la lucha contra la pobreza y la exclusión social. En total, EAPN-ES engloba a más de ocho mil entidades sociales en todo el Estado.

**Guía de buenas prácticas para un sistema de recogida de datos para las entidades del tercer sector.**

**Edita:** EAPN España  
C/Tribulete, 18 Local, 28012 Madrid  
91 786 04 11  
eapn@eapn.es  
www.eapn.es

**Coordinación:** Secretaría Técnica EAPN-ES

**Fecha:** diciembre

**Financiado por:**



Esta publicación ha recibido financiación del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 dentro de la realización de programas de interés general, con cargo a la asignación tributaria del IRPF y del impuesto sobre sociedades (Expediente: 101 / 2022 / 134 / 5 / PROGRAMA PILOTO DE UN SISTEMA DE RECOGIDA DE DATOS PARA LAS ENTIDADES DE TERCER SECTOR). La información contenida en la publicación no refleja la posición oficial del Ministerio.

**Diseño:** [www.pontella.es](http://www.pontella.es)

© de la Edición: EAPN España



Se permite la reproducción total o parcial de este documento siempre y cuando se citen las fuentes, respetándose el contenido tal como está editado sin ningún tipo de tergiversación o cambio.

# Índice

<b>1. ¿Por qué este programa piloto de SRD? Una introducción</b>	<b>4</b>
1.1. Objetivos del programa	5
<b>2. ¿Qué y cómo se ha elaborado?</b>	<b>6</b>
2.1. Sesiones grupales y construcción conjunta de la herramienta	8
2.2. Grupos de discusión con personal técnico y población beneficiaria	8
2.3. Encuesta entre personal técnico y población beneficiaria	9
<b>3. ¿Qué se ha aprendido?</b>	<b>11</b>
3.1. Unas reflexiones previas	12
3.2. ¿Qué se hace y para qué se hace?	12
3.3. ¿Cómo ha de ser una buena base de datos?	13
3.4. ¿Qué datos ha de recoger?	14
3.5. ¿Con qué problemas se encuentra el personal técnico para recoger información?	15
3.6. ¿Cómo lo viven las personas atendidas?	16
3.7. ¿Qué decisiones se tomaron?	19
<b>4. La herramienta AUNA</b>	<b>20</b>
4.1. Utilidades de AUNA	21

# 1. ¿POR QUÉ ESTE PROGRAMA PILOTO DE SRD?

Una introducción.

La EAPN, a pesar de caracterizarse por su trabajo en red, carece de un sistema compartido de información que le permita implementar mejoras a la hora de trabajar coordinadamente a nivel territorial, tener criterios comunes que permitan realizar un seguimiento conjunto de los programas y mejorar la cooperación con el conjunto de la red.

Las entidades que forman parte de la EAPN poseen información propia acerca de las características de sus programas y usuarios, pero, o bien no cuentan con la capacidad técnica para ordenarla y analizarla, o sus muestras son pequeñas, lo que las hace no extrapolables al conjunto de la población. En este sentido, solo las tres o cuatro entidades de acción social más grandes, tienen capacidad para realizar investigaciones sociales propias que orienten el rumbo de su propia intervención. El resto tienen que basarse en el conocimiento de su personal técnico sobre el ámbito territorial en el que trabajan y el perfil de sus usuarios habituales.

A su vez, la explotación de los datos de la Encuesta de condiciones de vida (ECV) del INE permite realizar un valioso análisis de la situación de la pobreza y exclusión social de nuestro país (véase el informe “El Estado de la Pobreza 2023” publicado por EAPN). Sin embargo, esta fuente de información, pese a que ha aumentado su muestra en las últimas ediciones, sólo permite descender en el análisis hasta niveles autonómicos y, en ocasiones, la profundización ha de realizarse con cierta cautela. Esta circunstancia priva a algunas entidades pequeñas o medianas que prestan sus servicios a nivel local, comarcal o regional de datos de calidad que ayuden a orientar su desempeño con cierta estrategia.

En este escenario, la EAPN se propuso desarrollar este proyecto piloto para crear un Sistema de Recogida de Datos (SRD) a partir de un trabajo colaborativo con varias de las entidades pertenecientes a la red que pueda responder a estas necesidades. Dado el carácter claramente participativo del trabajo de la EAPN, se desarrolló un proyecto colaborativo en el que han intervenido tanto el personal técnico de las entidades como las personas beneficiarias. De este modo, para la construcción de la herramienta de prueba se tuvo en cuenta las perspectivas de todas las partes implicadas, para lo cuál se emplearon instrumentos de investigación de tipo tanto cualitativo como cuantitativo.

A pesar de tratarse de un programa piloto este proyecto tiene vocación de continuidad y convertirse en una herramienta abierta en mejora continua y que incorpore a nuevas organizaciones.

## 1.1. Objetivos del programa

### OBJETIVO GENERAL

Dotar a las entidades de la red de EAPN de un Sistema de Recogida de Datos (SRD) que les permita desarrollar programas de intervención social basados en el conocimiento compartido y en información relevante a la que no podrían acceder a través de otros mecanismos.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Desarrollar actividades de diagnóstico que permitan detectar la información relevante para la realización del SRD

Realizar un proceso colaborativo con las entidades participantes para crear y evaluar el SRD

Crear un sistema de recogida de datos piloto que proporcione indicadores relevantes y replicables

Elaborar y difundir los resultados y recomendaciones obtenidos en el programa piloto



## 2. ¿QUÉ Y CÓMO SE HA ELABORADO?

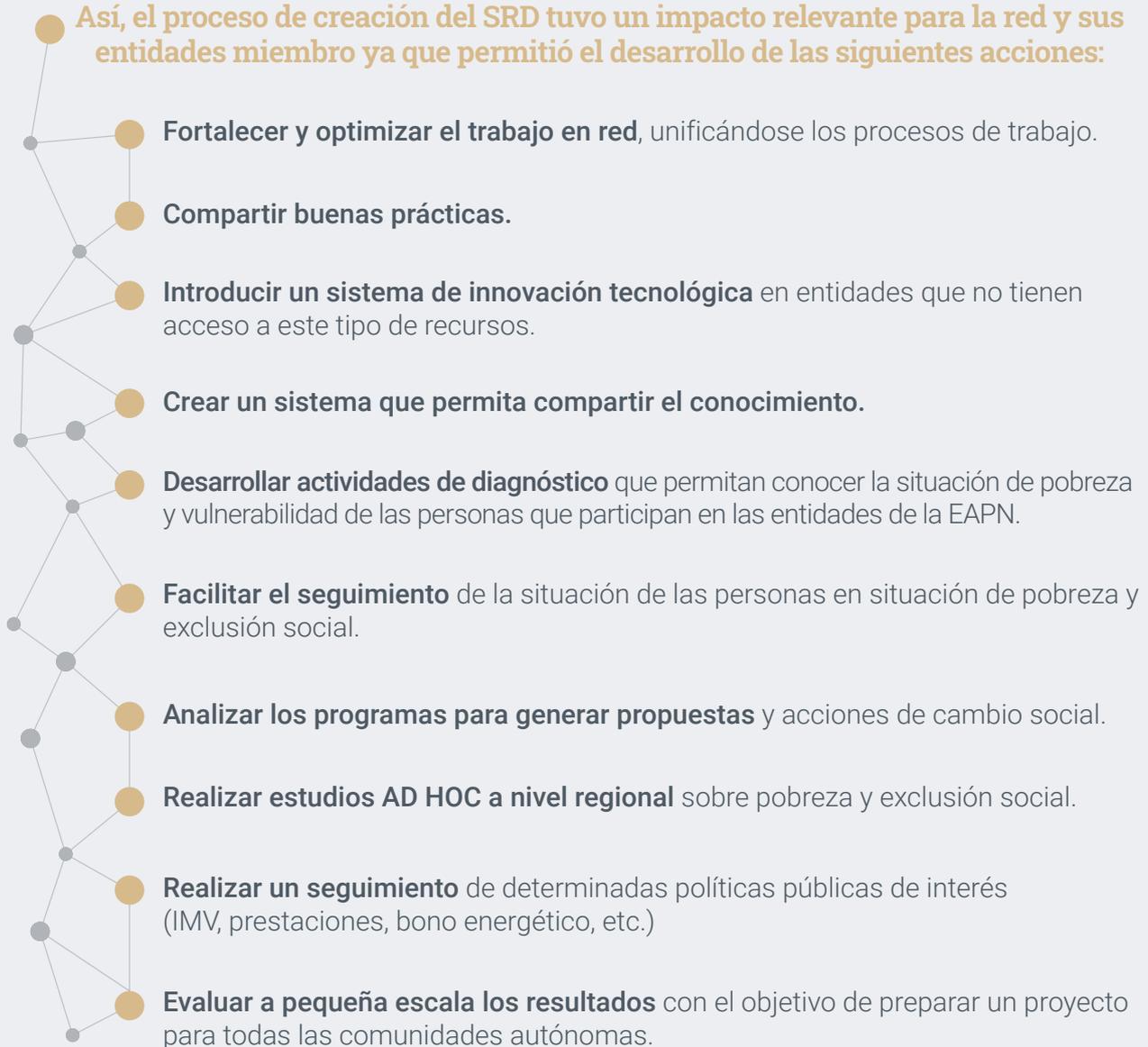
Un proceso colaborativo de diagnóstico, construcción y aprendizaje.

Este programa ha consistido en un proyecto piloto colaborativo para crear un sistema de recogida de datos (SRD) que permita implementar un sistema de trabajo coordinado en la red y que proporcione una herramienta útil para unificar criterios, sistemas de trabajo y buenas prácticas.

Se trata de una innovación tecnológica y social que permite organizar el conocimiento de la red de EAPN y obtener información relevante en la senda de la transformación digital y el conocimiento de las situaciones de los usuarios de sus programas y el impacto de las acciones realizadas con ellos. De este modo, esto supone un doble beneficio:

- » **Mejorar la sistematización de la recogida de datos** para maximizar su impacto.
- » **Incorporar a las pequeñas y medianas entidades** a la senda de la transformación digital.

**Así, el proceso de creación del SRD tuvo un impacto relevante para la red y sus entidades miembro ya que permitió el desarrollo de las siguientes acciones:**



A continuación se detallan las diferentes fases del proceso colaborativo. Como se verá, girando en torno a la reflexión conjunta, en todas las fases del proceso estuvo presente el desarrollo del diagnóstico, la construcción de la herramienta y el aprendizaje.

## 2.1. Sesiones grupales y construcción conjunta de la herramienta

Se celebraron **4 sesiones grupales online** en las que participaron un total de 26 personas de 15 entidades pertenecientes a la red de EAPN. Para la selección de las personas y las entidades participantes se buscó que trabajasen con perfiles diferentes de personas en vulnerabilidad, en regiones distintas y que, en lo posible, fuesen representativas del sector.

En estas sesiones se puso en marcha un **proceso de reflexión conjunta** en torno a la necesidad de un SRD compartido y las características que debía tener esta herramienta.

De forma paralela a estas reuniones, se elaboró un **documento de trabajo compartido** en el que se plasmaron los diferentes ítems cuya inclusión en la herramienta se consideró oportuno proponer por parte de las personas participantes.

Así, a la vez que se iba avanzado en la definición de los ítems y su perfilado, se debatía en las sesiones online torno a las cualidades que debía contener ésta. Este **proceso colaborativo** favoreció el aprendizaje mutuo y enriqueció la construcción de la herramienta.

Además, estas sesiones sirvieron para **consensuar las propuestas** y los avances dados en torno a los aportes de información cuantitativa y cualitativa procedente del personal técnico y de la población beneficiaria.

## 2.2. Grupos de discusión con personal técnico y población beneficiaria

Como se ha señalado, en todo momento **el proceso buscó la implicación de todas las partes** que a la postre se verían implicadas en la utilización de la herramienta. Esta participación, además de obedecer a la propia visión y forma de trabajar de EAPN, tiene un componente práctico: la herramienta se adaptará mejor a las necesidades de quienes la vayan a utilizar si son tenidas en cuenta sus opiniones y experiencias.

De este modo, se celebraron **dos grupos de discusión**: uno con 13 personas pertenecientes a los equipos técnicos de 12 entidades; y otro con 6 personas beneficiarias que suelen ser atendidas por 4 organizaciones del tercer sector de acción social.

En estas sesiones se abordaron **temas de utilidad para la construcción de la herramienta** como las características de los procesos de recogidas de datos de las diferentes organizaciones, los problemas a los que se enfrenta tanto el personal técnico como la población atendida, los indicadores que se consideran necesarios y aquellos que son más delicados, así como una serie de recomendaciones para la elaboración del sistema de recogida de datos.

## 2.3. Encuesta entre personal técnico y población beneficiaria

Una vez que la selección de los ítems a incluir en la herramienta se consideró finalizada por el grupo participante en las sesiones conjuntas, se elaboró una **encuesta online** en torno a dichos ítems (o una meta-encuesta, al tratarse de un cuestionario acerca del diseño de un cuestionario).

Previamente a la difusión de la encuesta online, **se celebró un taller entre las organizaciones participantes** con el fin de explicar los objetivos de la encuesta, la lógica de ésta y las dos poblaciones objeto.

Al igual que los grupos de discusión, esta encuesta estaba dirigida a la población atendida y a profesionales. Así, se recogieron las impresiones de un total de 88 casos: 54 personas beneficiarias atendidas por 10 entidades y de 34 personas pertenecientes a los equipos técnicos de 15 organizaciones.

De este modo se elaboraron dos encuestas en función del universo:

### LA ENCUESTA PARA EL PERSONAL TÉCNICO

Por una parte, **la encuesta para el personal técnico** preguntaba tanto por los indicadores a recoger de la población beneficiaria como por los que perfilarían el trabajo de las entidades del tercer sector de acción social. En el primer caso, para cada ítem se preguntó por tres dimensiones:



#### Su accesibilidad

Si es fácil de obtener esa información sobre las personas.



#### Su efectividad

Si esa forma de medir la información es útil.



#### Su relevancia

Si esa información se adecúa a sus necesidades.

En el caso de la información sobre las propias entidades, se evaluaron dos de éstos mismos atributos:

► Su accesibilidad

► Su relevancia



En ambos casos, junto a las preguntas cerradas de evaluación de cada ítem, se incluyó una pregunta abierta para recoger cualquier comentario, aclaración o sugerencia que se quisiera aportar en relación con cada indicador.

---

Como se mostrará más adelante, los resultados de estas encuestas ayudaron en la toma de decisiones para mejorar la medición de algún indicador, para corregir alguna imprecisión terminológica e incluso para prescindir de algún ítem propuesto.

### 3. ¿QUÉ SE HA APRENDIDO?

Diagnóstico y principales recomendaciones y obstáculos

Al tratarse de un proyecto piloto se coincidió en la idea de que uno de sus propósitos debía ser demostrar que era viable poner en marcha una herramienta compartida, por lo que había que reducir su ambición en cuanto al alcance de su medición y se planteaba la necesidad de que este programa representase un primer acercamiento para ver si posteriormente se podía profundizar.

### 3.1. Unas reflexiones previas

En los debates en torno al propósito de la herramienta y qué información debía contener ésta, se planteó la necesidad de dimensionar el sector. Este ejercicio además de aportar conocimiento sobre la realidad del sector y ayudar en la toma de decisiones, sería útil para visibilizar el trabajo de la red.

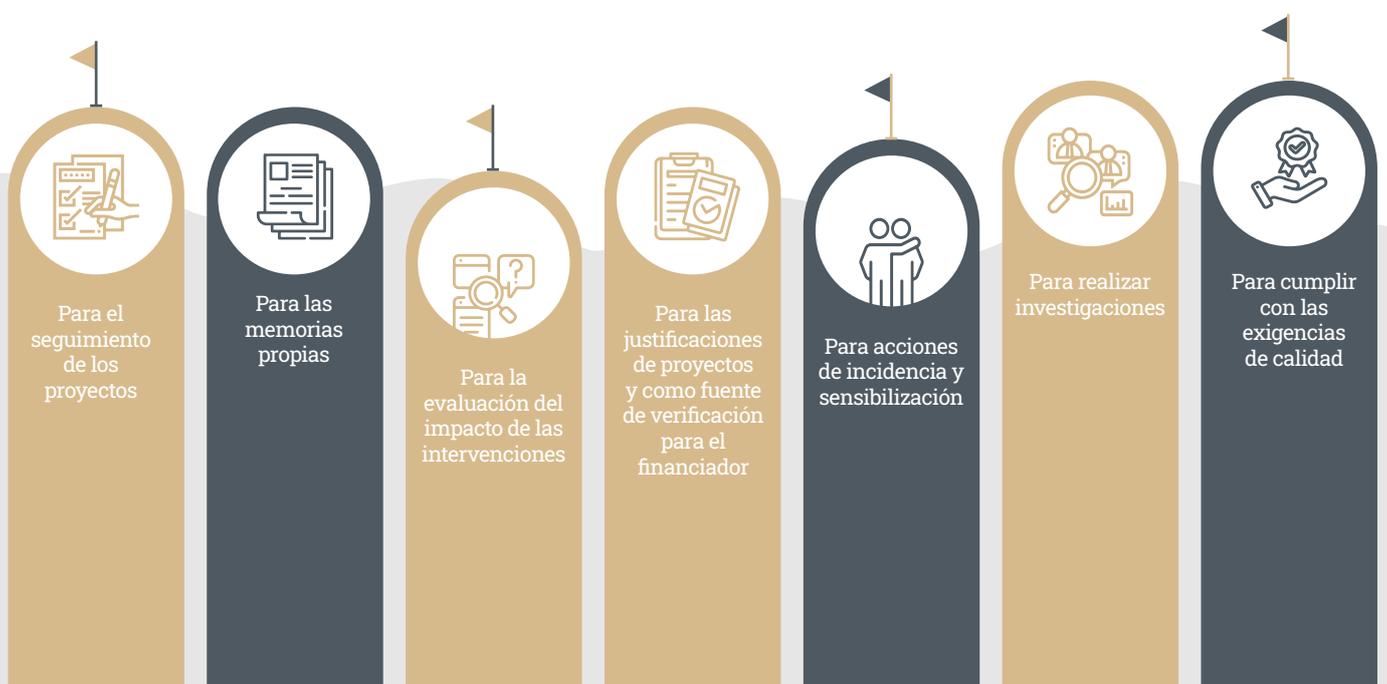
Junto a estos propósitos, aquellas entidades con sistemas de recogida de datos menos consolidados apuntaron a la oportunidad de poder disponer de una herramienta que les fuese útil para su día a día, si bien se era consciente de la dificultad de diseñar un sistema que se adaptase a la realidad y necesidad de las entidades.

### 3.2. ¿Qué se hace y para qué se hace?

Si bien es cierto que la gran mayoría de las entidades participantes en este programa disponían de algún tipo de sistema de recogida de datos digital, cabe destacar cómo todavía hay organizaciones que sigue registrando la información en papel, sin ser trasferida posteriormente a una herramienta que permita su explotación y análisis. Así, conviven organizaciones en una zona de diferentes grises que se encuentra entre dos polos: aquellas entidades que cuentan con una cultura del dato muy desarrollada y una elevada sistematización; y aquellas que siguen utilizando papel y boli y cuyos análisis cuantitativos de la información, si los hay, son muy básicos. Este primer hallazgo se da gracias a una reflexión por parte de estas últimas y está propiciado por una detección de dicha necesidad, lo que las empuja a implicarse en este proceso.

El principal uso que dan a esta información aquellas organizaciones que sí disponen de algún tipo de sistema de recogida de datos, la gran mayoría, es para hacer una valoración de las necesidades de la persona atendida, es decir, el fin primordial, como no podía ser de otro modo, es tener la mejor información posible para poder diseñar una intervención ajustada a las necesidades de cada persona.

A su vez, toda esta información es de utilidad para dar respuestas a otros propósitos, como son los siguientes:



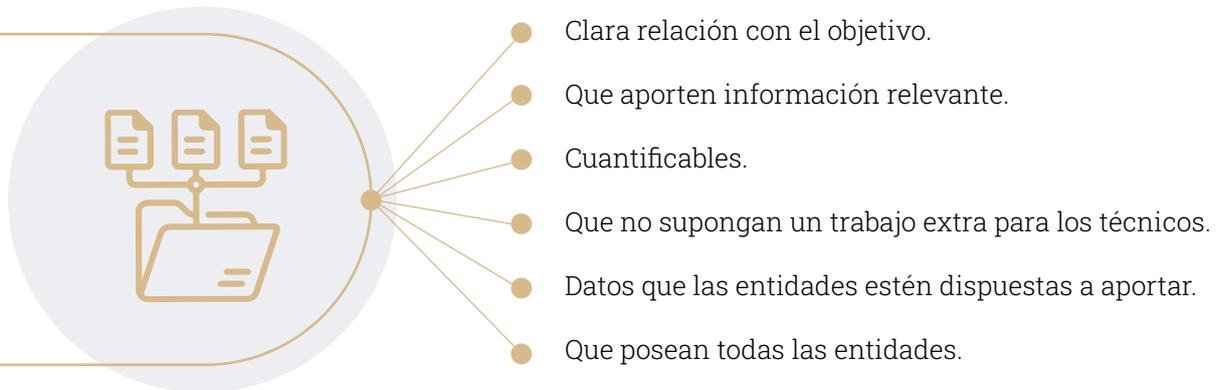
Esta multitud de usos pone de relieve la importancia y utilidad que tiene que exista unos procedimientos lo más sistematizados y precisos posible para recoger información de las personas atendidas.

### 3.3. ¿Cómo ha de ser una buena base de datos?

A lo largo de este proceso de reflexión conjunta se compartieron atributos clave que debe cumplir un buen sistema de recogida de datos para que cumpla sus diferentes funciones de la mejor manera. A continuación, se exponen algunas de las características destacadas. Ha de ser:



En esta línea, estas fueron algunas de los atributos que se consideró que tenían que reunir los indicadores de la herramienta y que más adelante serán abordados:



### 3.4. ¿Qué datos ha de recoger?

Las instituciones participantes compartieron a través del proceso colaborativo las dimensiones e indicadores que consideraban indispensables para que la herramienta cumpliera con su propósito, teniendo en cuenta en todo momento la variabilidad de los problemas y casuísticas a los que debía hacer frente. De este modo, en lo relativo a la información sobre la población atendida, junto a algunos datos de clasificación como el género, la edad y la situación administrativa, estos son los principales atributos en los que hubo consenso en cuanto a la necesidad de ser recogidos:

- » La situación familiar (tamaño y composición).
- » Los ingresos del hogar.
- » El acceso a algún tipo de ayuda económica.
- » Si tiene cubierta sus necesidades básicas (vivienda, alimentos, higiene, trabajo, salud...)
- » Si forma parte de algún colectivo bonificable (por ejemplo, víctimas violencia de género, persona con discapacidad)

De este modo, la mayoría de estas dimensiones y sus indicadores cumplen como principal misión poder realizar un perfilado de la población atendida y a su vez un diagnóstico de la situación y necesidades de cada persona.

El diseño y selección de los ítems propuestos se vio complementado con el documento 'Protocolo de la herramienta de diagnóstico de la vulnerabilidad social' elaborado por EAPN-ES en 2020 y que buscaba proporcionar un instrumento técnico de diagnóstico y valoración de las situaciones de vulnerabilidad social que estuviese dotado de coherencia, objetividad y uniformidad en su forma de medirla.

En la recogida de esta información se señaló una tarea profesional habitual en la atención a personas vulnerables. Aunque para la cumplimentación de mucha de esta información objetiva, dependiendo del nivel de exigencia, se solicita documentación que la acredite, existen apreciaciones y valoraciones que la persona que atiende ha de registrar según su percepción y experiencia para detectar problemas o situaciones que no se declaran (como puede ser algún problema de salud mental, por ejemplo).

A su vez, en la relativo a la información sobre las entidades que ayudase a dimensionar el sector, se consideró un buen inicio caracterizar a las entidades en torno a:

- » Su actividad principal (áreas de intervención, tipo de actividad y población objeto)
- » Sus programas (número de programas anuales, duración y personas atendidas)
- » Su financiación (presupuesto anual y fuente de financiación)
- » Su personal empleado (número de personas y perfiles).

## 3.5. ¿Con qué problemas se encuentra el personal técnico para recoger información?

### 3.5.1. Datos problemáticos

Hay información que es más difícil de obtener que otra al ser considerados datos más sensibles. Así, al tratarse de información delicada, resulta más complicado que las personas atendidas faciliten detalles sobre la situación económica propia y del hogar, así como aquella referida a la salud mental. Pese a que en la entrevista previa se explica la finalidad de esas preguntas y la confidencialidad de sus respuestas, esta resistencia tiene que ver en ambos casos con que las personas temen ser estigmatizadas.

Como se señala más adelante en apartado “¿Qué decisiones se tomaron?”, si bien hubo algunos datos como los recursos económicos o características del resto de integrantes de la unidad de convivencia, que según la información de los cuestionarios cuya aportación era difícil y/o sensible, se reconoció su necesidad y elevada importancia para hacer una buena valoración.

### 3.5.2. Duplicidad de recogidas= doble carga de trabajo

En ocasiones la información recopilada ha de ser volcada en varias bases de datos. De este modo, sistematizar y grabar esos datos puede resultar en una tarea realizada en varias herramientas diferentes. Así, al sistema del que disponga la propia organización, en ocasiones cabe añadir la herramienta particular a la que obligue el organismo financiador, en la que pueden incluirse una serie de campos específicos. Obviamente, esta doble recogida generalmente supone un incremento en la carga de trabajo del personal técnico, que ha de dedicar tiempo a una tarea duplicada en detrimento de otras.

A lo largo del proceso han sido recurrentes las reticencias a la creación de esta herramienta compartida, precisamente por el temor a añadir otra recogida de datos a las ya existentes. En este sentido, una propuesta señalaba a la posibilidad de vincular los datos de una base de datos a otra para evitar esta carga extra de trabajo. Dada la complejidad de ese proceso y al tratarse de un programa piloto, dicha vinculación entre diferentes bases de datos queda relegada a un posterior desarrollo. En cualquier caso, dado que este programa busca demostrar la viabilidad de este SRD compartido, se convino que no se debía complicar el trabajo a los equipos, por lo que los indicadores que contemplase la herramienta debían estar ya disponibles entre la información con la que cuentan las organizaciones.

A su vez, siempre con el fin de poder dar una atención integral y personalizada a las personas, se planteó el deseo de poder acceder a bases de datos externas que enriqueciesen la información.

### 3.5.3. La protección de datos

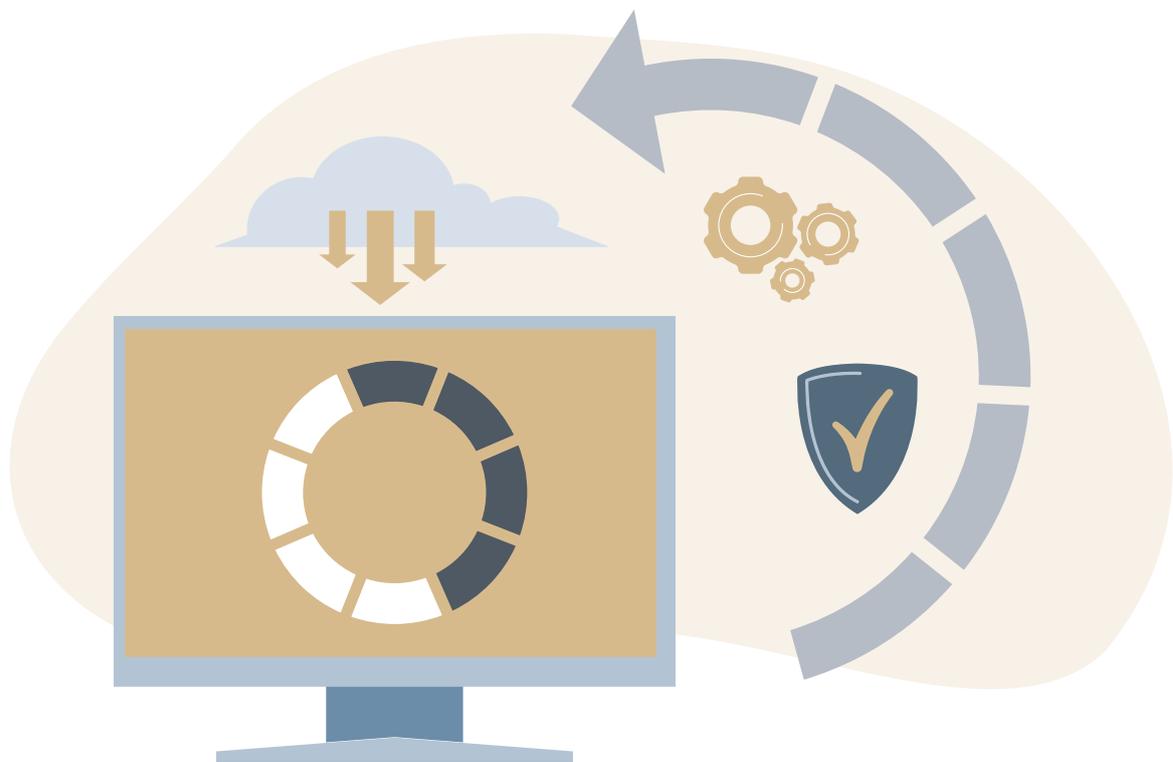
Como es lógico, es esencial que toda herramienta de recogida de información personal cumpla unos mínimos requisitos de protección de datos. En este sentido se realizaron las consultas pertinentes y se tomaron las medidas necesarias. Así, con la encriptación de la información se buscó proteger la privacidad de las personas y, a su vez, evitar el acceso a algunos datos por parte de otras entidades. No se trata, por tanto, sólo de velar por un debido cumplimiento de la Ley de Protección de Datos, sino que además esta decisión obedece a un debate ético que se abrió entre las entidades participantes.

En este sentido, se enfrentaron dos puntos de vista. Por un lado, el de quienes planteaban la necesidad de conocer a qué recursos estaba teniendo acceso una persona para valorar de este modo su atención y el grado de prioridad de ésta.

Frente a ellos, se defendió la postura que buscaba evitar una relación perversa por la cual el hecho de acudir a una entidad pudiese impedir a una persona ser atendida por otra. Se planteaba así la duda de cuáles eran los límites entre las diferentes intervenciones y quien tenía la autoridad para determinar esos solapamientos.

Valorando los argumentos dados y ante la posibilidad de que la existencia de la herramienta fuese un aspecto contraproducente, principalmente para las personas atendidas, y el riesgo de que si los datos fuesen compartidos algunas entidades limitasen el acceso a los recursos prestados, se optó por encriptar la información de forma que se evitase que terceras partes puedan consultar los datos facilitados por una persona a una primera entidad.

Más adelante, en este mismo documento, se explica el tipo de información a la que se tiene acceso en cada caso.



## 3.6. ¿Cómo lo viven las personas atendidas?

### 3.6.1. Información abundante y delicada

Las personas atendidas coinciden en considerar que toda esta información es abundante y suelen sentir que se invade su intimidad, pero son conscientes de que es un paso necesario para que se evalúe su situación y poder recibir la mejor atención posible.

“

*“A veces te dices ¿por qué todo esto? Pero digo a lo mejor es una exigencia y se hace para poder hacer las cosas como la están haciendo de forma gratuita. Pero sí que piden muchas cosas. Y cada vez que haces algo es datos, firmas, datos, firmas...”*

*(Respuesta recogida en el Grupo de Discusión de población beneficiaria)*

Por ello, para allanar el camino, los primeros contactos suelen buscar tejer una relación de confianza y en la que se informa sobre los datos y documentos que hay que aportar. De este modo, aunque siempre dependerá de las habilidades de cada profesional, el camino habitual es hacerlo desde la cercanía y de forma amena, siendo conscientes de que no es una situación agradable para la persona atendida. En este sentido, se ha destacado cómo es más habitual recibir un trato más cálido desde las organizaciones de acción social que desde la administración, dónde la relación en ocasiones es más fría y puede carecer de explicaciones.

“

*“Depende de cada administración y de las personas que trabajen pues se ponen en tu situación, te entienden y hay otras que por más que te dan la ayuda, si no hay el buen trato de persona a persona, para mí, por mi experiencia, depende de la persona y del trato que te dan en ese momento, pues dependen de la administración a la que vaya.”*

*(Respuesta recogida en el Grupo de Discusión de población beneficiaria)*

“

*(Sobre la administración pública) “La molestia no es presentar papeles, la molestia es el trato de la persona.”*

*(Respuesta recogida en el Grupo de Discusión de población beneficiaria)*

“

*“En las ONG el trato es más humano [...] En las ONG te preguntan cómo estás. Esto es insignificante para una persona pero es mucho para alguien que lo está pasando mal. Hay una diferencia tremenda.”*

*(Respuesta recogida en el Grupo de Discusión de población beneficiaria)*

### 3.6.2. Documentos difíciles de conseguir

Enfrentarse a un proceso de valoración de la situación va acompañado de tener que aportar una serie de documentos de los que muchas veces no se dispone. Esto supone una gran barrera en la continua carrera de obstáculos a la que se enfrentan y que la población atendida compara con lo demandado por la administración pública. Sin embargo, se reconoce que el acompañamiento y la orientación por parte de los equipos de las entidades son de gran ayuda para poder lograr los documentos requeridos y para acceder a una información que muchas veces no es sencilla de obtener, entre otras cosas, por las dificultades para contactar con la Seguridad Social y con Hacienda.

Además, este acompañamiento muchas veces consiste en sortear otras barreras: las digitales. Puede darse el caso de que estas personas carezcan de los medios y las habilidades tecnológicas necesarias para solicitar a la administración una información y documentación que muchas veces resulta complicadas lograr o que sólo se puede realizar de manera telemática. Esa brecha digital y, en ocasiones, desconocer el idioma, hace que tengan que pagar para que les hagan esas gestiones, lo que supone una doble penalización.



*“Piden muchísimas cosas, mucho, mucho [...] Lo digital está un poquito complicado, lo que no son papeles que tú tienes en tu bolso y que puedes sacar en cualquier momento, hay que ir a buscarlo y todo es digital ahora.”*

(Respuesta recogida en el Grupo de Discusión de población beneficiaria)

### 3.6.3. Simplificar los procesos

Compartir la información tiene además un efecto positivo para quienes han de facilitar sus datos, que es precisamente no tener que duplicar esta aportación en sucesivas entrevistas con diferentes entidades. De este modo las personas atendidas no han de repetir el mal trago de narrar situaciones difíciles o detallar aspectos de sus vidas que son delicados.

Como se muestra en el siguiente testimonio recogido en el cuestionario para población beneficiaria, se agradece cuando los datos se trasladan de un ente a otro, de modo que se evita la repetición, el aportar documentación y/o el someterse a pruebas.



*"Hay informaciones que dependiendo en qué lugar me costaría más aportar, por ejemplo, cuando me derivaron a [nombre de la organización], facilitaron mucha información en los informes médicos, es como si estuviera el camino allanado y yo solo tengo que ir aportando información poco a poco. Si tuviera que afrontar toda la información de mano me sentiría como si me estuvieran interrogando."*

(Respuesta recogida en los cuestionarios online entre población beneficiaria)

### 3.6.4. Malas praxis

Para cerrar este apartado, a continuación, se muestra un ejemplo de mala práctica que se compartió tanto en el grupo con personal técnico, como en el de personas beneficiarias. Tal y como narraron ambas partes, se han producido situaciones en las que personas han sido registradas en un sistema de recogida de datos sólo por haber ido a solicitar información de algún programa y que, además, han sido dadas de alta en dicho programa sin haber sido consultadas, ni informadas. Todo ello acabó perjudicando a dichas personas al impedir ser dadas de altas en otros programas y no poder acceder a otros recursos.

Sin ahondar en juicios sobre estas prácticas, ni detallar las consecuencias que pueden tener para estas personas, este tipo de medidas generan inseguridad sobre el uso compartido de datos, ya que se duda sobre si les perjudicará al poder privarles de recursos. En este sentido, por el bien de todas las partes implicadas, conviene ser ejemplares.

## 3.7. ¿Qué decisiones se tomaron?

La información cuantitativa y cualitativa recogida a través de la encuesta online ayudó a evaluar la propuesta de cuestionarios y a afinar algunos indicadores. A continuación se detallan las decisiones que se tomaron para ambos formularios.

### 3.7.1. Cuestionario de entidades

Se ampliaron los listados de los campos relativos a colectivos atendidos, proyectos gestionados conjuntamente, diversidad de las personas empleadas en la organización y perfiles profesionales de los equipos de la entidad.

Además, ante la mayor proporción de valoraciones negativas en cuanto a la facilidad de su accesibilidad (32,4 %) y relevancia (29,4 %), se decidió eliminar la propuesta de medir la duración media de las intervenciones. En este sentido se convino que no se trata de un dato relevante a nivel agregado ya que se pierde el detalle de cada casuística y que, en cualquier caso, se trataría de información medible a través de la base de datos de población beneficiaria.

Paralelamente, se aceptaron algunas sugerencias de forma, como que algunas preguntas permitiesen respuesta múltiple.

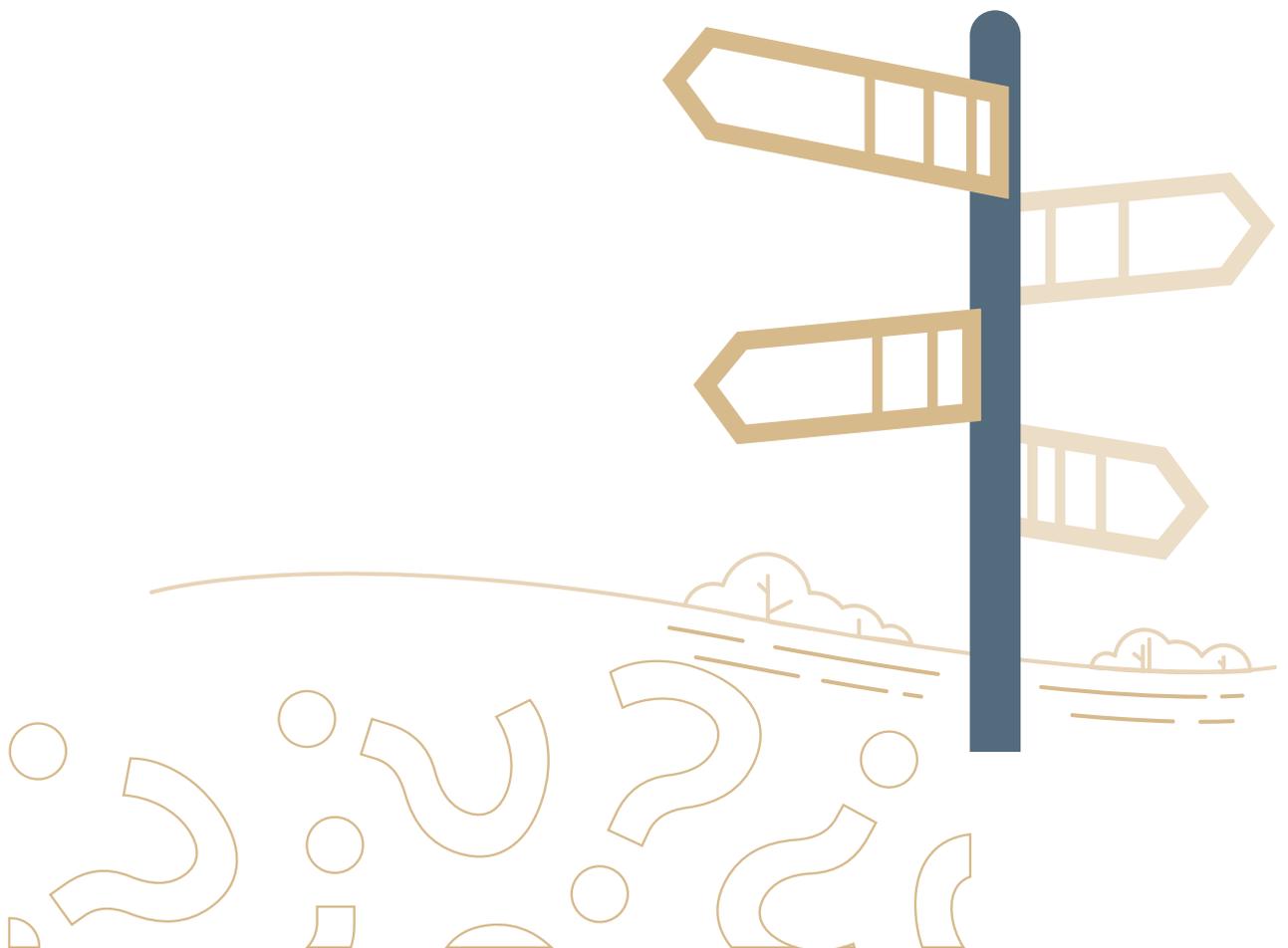
### 3.7.2. Cuestionario de población beneficiaria

Al igual que en el cuestionario de entidades, se ampliaron algunos listados (como los relativos a áreas de intervención) y se permitió la respuesta múltiple en algunas preguntas en las que no estaba contemplada.

Se mejoraron algunas imprecisiones como corregir “economía sumergida” por “empleo sin contrato” o la inclusión de la categoría de “apátrida” en el listado de posibles orígenes. A su vez, se cambió la opción de género “Otro” por “No binario”.

Otra sugerencia que se incluyó a raíz de las respuestas a los cuestionarios tuvo que ver con las preguntas sobre discapacidad y dependencia. Ante el mayor número de respuestas señalando que se trataba de información que no es fácil de obtener y ante tras considerar los comentarios en esa dirección, se decidió incluir los códigos “no reconocida” y “reconocida pero no conoce el grado”, para así poder comprender aquellos casos en los que haya dificultad para medir con precisión.

Aunque, tanto entre el personal técnico como entre las personas atendidas, las respuestas mostraban dudas en torno a aquella información que ya se había señalado como delicada (como los “otros factores de exclusión”) o difícil de conocer (como las edades del resto de miembros del hogar o el número de personas con ingresos en el hogar), se reconoció su utilidad y relevancia, por lo que se mantuvieron en el formulario final.



## 4. LA HERRAMIENTA *AUNA*

De acuerdo a todo el proceso aquí analizado se diseñó la herramienta *AUNA*, que permite recoger a través de formularios diferenciados dos tipos de informaciones paralelas: una relativa a las entidades y otra acerca de las personas que son atendidas por éstas.

## 4.1. Utilidades de AUNA

En el caso de la **información sobre las entidades** se dispone de un bloque fijo y tres bloques actualizables cada año. El bloque fijo para todos los años, aunque con posibilidad de ser modificado, contemplaría la información básica de la entidad (nombre, forma jurídica, ámbitos de intervención...). Los tres bloques anuales reúnen información sobre los programas, la financiación y el personal de la entidad. Los campos recogidos en cada uno de estos cuatro bloques se pueden ver en los siguientes apartados.

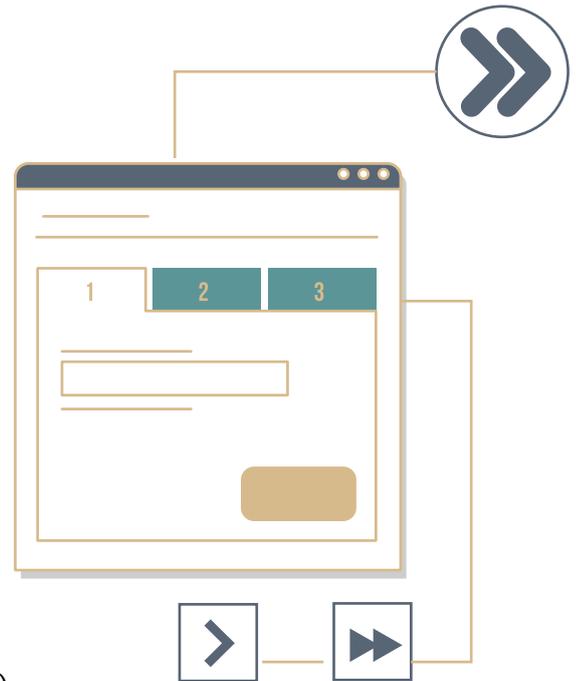
Por su parte, los **datos relativos a las personas atendidas** serían recogidos por el personal técnico de la entidad. Esta información está dividida en 3 bloques: datos personales de clasificación, datos sobre su situación y contexto (situación familiar, socioeconómica...), y datos sobre su intervención.

Cada entidad podrá introducir registros nuevos y actualizar la información de los casos que esa organización haya recogido. Además, cada organización tiene acceso al histórico de la información de una persona que haya introducido dicha entidad. Es decir, la herramienta conserva la información previa de cada caso pese a que se produzcan actualizaciones.

En consonancia con los debates en torno a la privacidad y la protección de datos que se han señalado anteriormente, una entidad únicamente podrá consultar todos los datos de todas las organizaciones de forma agregada. Para ello, cada caso recoge datos personales (nombre y apellidos, y documento de identidad y su número) que, una vez encriptados, impide que se introduzcan casos duplicados. Sin embargo, una entidad podrá incluir en un caso ya registrado información relativa a la intervención que esté realizando con dicha entidad, así como consultar la información básica de nombre y apellidos para confirmar que se trata de esa misma persona

AUNA contiene por tanto dos bases de datos paralelas: la de las entidades en la que cada organización representa un caso (o una fila) y el de la población beneficiaria, en el que cada persona atendida es un caso (o fila) y está vinculado a la organización u organizaciones que le atiende. La información de ambas bases de datos puede analizarse de forma agregada y ser consultada a través de visualizaciones.

A continuación de muestras los indicadores que se recogen en cada formulario.



## Indicadores sobre las entidades

**Información básica** [bloque común para todos los años con posibilidad de actualizarse]

**Nombre** [respuesta abierta]

---

**Forma jurídica** [respuesta simple]

- Asociación       Fundación       Otra

**Ámbitos de intervención** [respuesta múltiple]

- Local  
 Provincial  
 Autonómico  
 Estatal  
 Internacional

**Áreas de intervención** [respuesta múltiple]

- Social  
 Laboral  
 Educativa  
 Sanitaria  
 Legal  
 Alojamiento  
 Comunitario  
 Otra/s [respuesta abierta]
- 

**Tipo de actividad/es a los que se dedica la entidad** [respuesta múltiple]

- Intervención  
 Incidencia  
 Investigación  
 Otra/s [respuesta abierta]
- 

**Colectivos con los que trabaja prioritariamente (no de forma exclusiva)** [respuesta múltiple]

- Personas en pobreza y/o exclusión social  
 Personas sin hogar  
 Infancia  
 Jóvenes  
 Personas mayores  
 Mujeres  
 Mujeres víctimas de violencia de género  
 Colectivo LGTBIQ+  
 Personas con discapacidad  
 Personas pertenecientes a minorías étnicas  
 Personas migrantes  
 Personas refugiadas y demandantes de asilo  
 Personas víctimas de trata  
 Personas reclusas y exreclusas  
 Personas con problemas de adicción  
 Población del medio rural  
 Personas en situación de soledad no deseada  
 No realiza atención directa a personas [respuesta simple]  
 Otra/s [respuesta abierta]
- 

**Disposición de un sistema de recogida de datos** [respuesta simple]

- Sí se dispone  
 Está en proceso de elaboración  
 No se dispone, ni se está elaborando

## Programas [bloque nuevo cada año]

**Número de proyectos en el último año (2022)** [respuesta numérica abierta]

**Número de personas beneficiarias en el último año (2022)** [respuesta numérica abierta]

**Duración de los proyectos del último año.**

**Anotar el número de proyectos según su duración:**  
[respuesta numérica abierta]

Menos de un año \_\_\_\_\_

Anual \_\_\_\_\_

Bianual \_\_\_\_\_

Más de dos años \_\_\_\_\_

## Financiación [bloque nuevo cada año]

**Presupuesto anual en el último año (2022)** [Abierta]

\_\_\_\_\_ €

### Fuentes de financiación

- Propia
- Local
- Autonómica
- Estatal
- Europea
- Privada

**Proyectos gestionados conjuntamente**  
[respuesta múltiple]

- No [respuesta simple]
- Con otras entidades  
(organizaciones o fundaciones)
- Con universidades
- Con empresas privadas
- Con entes públicos

## Personal [bloque nuevo cada año]

**Número total de personas empleadas a lo largo de todo 2022** [respuesta numérica abierta]

\_\_\_\_\_

**Nº total de personas con contrato independientemente del tiempo que estuvo empleada.**

\_\_\_\_\_

**Género** [Para las siguientes categorías respuestas numéricas abiertas]

Mujeres \_\_\_\_\_

Hombres \_\_\_\_\_

No binario \_\_\_\_\_

Media de edad \_\_\_\_\_

### Diversidad

Personas extranjeras \_\_\_\_\_

Personas con discapacidad \_\_\_\_\_

Personas con vulnerabilidad o riesgo de exclusión \_\_\_\_\_

### Tipo de contrato

Temporal \_\_\_\_\_

Indefinido \_\_\_\_\_

Fijo discontinuo \_\_\_\_\_

Otro \_\_\_\_\_

### Tipo de jornada

Completa \_\_\_\_\_

Parcial \_\_\_\_\_

### Perfiles profesionales del personal contratado

Personal técnico \_\_\_\_\_

Coordinación \_\_\_\_\_

Administración \_\_\_\_\_

Dirección \_\_\_\_\_

Otros puestos \_\_\_\_\_

### Otro tipo de personal

Voluntariado \_\_\_\_\_

En prácticas o becas \_\_\_\_\_

### Disponibilidad de teletrabajo [respuesta simple]

No

Sí

Porcentaje de horas de teletrabajo \_\_\_\_\_ %  
[respuesta numérica abierta]

### Existencia de medidas de conciliación [respuesta simple]

No

Sí, ¿Cuáles? [abierta]

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Indicadores sobre la población beneficiaria

### DATOS PERSONALES DE CLASIFICACIÓN

**Nombre**

---

**Apellidos**

---

**Tipo de documento** [respuesta simple]

- DNI
  - NIE
  - Pasaporte
  - Otro documento, ¿Cuál?
- 

**Número de documento** [respuesta abierta, con un límite de 15 caracteres]

---

**Género** [respuesta simple]

- Mujer
- Hombre
- No binario

**Fecha de nacimiento** [respuesta abierta de fecha]

---

[programación: crear variable "edad" actualizada automáticamente]

**País de origen** [Listado]

---

**Nacionalidad** [Listado. Respuesta múltiple para casos de doble nacionalidad. Incluir "Apátrida" como respuesta simple]

---

**Persona con discapacidad** [respuesta simple]

- No
- Sí  
Grado \_\_\_\_\_%
- \_\_\_\_\_ No reconocida
- \_\_\_\_\_ Reconocida pero no conoce el grado  
[respuestas simples]

**Persona dependiente** [respuesta simple]

- No
- Sí  
Grado \_\_\_\_\_%
- \_\_\_\_\_ No reconocida
- \_\_\_\_\_ Reconocida pero no conoce el grado  
[respuestas simples]

## DATOS SOBRE SU SITUACIÓN Y CONTEXTO

### SITUACIÓN FAMILIAR

#### Número de miembros en el hogar (incluyendo a esa persona)

Considerar hogar a la unidad familiar y/o cuando se comparten gastos e ingresos.

[respuesta abierta numérica. Mínimo 1]

[Si =1 saltar al siguiente bloque, a SITUACIÓN SOCIOECONÓMICA]

#### Año de nacimiento del resto de personas del hogar.

[Respuesta abierta numérica] [Abrir campos: N° de miembros del hogar -1]

[Programación: construir variable n° de menores de edad y n° de mayores de 65 años y actualizar automáticamente]

#### Número de personas en el hogar que aportan ingresos (incluyendo a esa persona)

[respuesta abierta numérica. Controlar con N° de miembros del hogar]

[Programación: Si N° de miembros =1, autocompletar con =1]

#### Tipo de convivencia [respuesta simple]

- Hogar unipersonal  
[Programación: No mostrar. Marcar automáticamente si N° de miembros =1]
- Familia nuclear (pareja con hijos/as)
- Pareja sin hijos/as
- Hogar monoparental (persona adulta con hijos/as)
- Familia extensa (pareja con hijos/as y más parientes)
- Hogar multifamiliar (varias familias)
- Con otras personas sin vínculo familiar
- Otro tipo [respuesta abierta]

### SITUACIÓN SOCIOECONÓMICA

#### Nivel de estudios finalizados [respuesta simple]

- No sabe leer ni escribir
- Sin estudios
- Primarios (Graduado escolar, EGB, ESO...)
- Secundarios (BUP, COU, Bachillerato, FP básico y medio...)
- Superiores (FP superior, estudios universitarios)

[Si el nivel de estudios es Primarios, Secundarios o Superiores. Si el nivel de estudios es No sabe leer ni escribir o Sin estudios, pasar a Situación laboral]

#### Estudios homologados en España

- Sí
- No

#### Situación laboral [respuesta simple]

- En desempleo desde hace menos de un año
- En desempleo desde hace un año o más
- Con empleo fijo
- Con empleo temporal
- Con empleo sin contrato
- Inactiva

#### Fuentes de ingresos [respuesta múltiple]

- Salario
- Pensiones contributivas de jubilación, viudedad, orfandad, incapacidad permanente o invalidez
- Prestaciones sociales con una duración igual o superior a un año
- Prestaciones sociales con una duración inferior a un año
- Ayudas sociales puntuales
- Otras [respuesta abierta]

**Tipo de vivienda** [respuesta múltiple]

- Alquiler
  - Propiedad
  - Hogar familiar
  - Habitación alquilada
  - Cesión de espacio
  - Domicilio del trabajo
  - Ocupación
  - Pendiente desahucio
  - Situación de calle
  - Albergue
  - Piso acogida (de algún programa)
  - Recurso convivencial
  - Otro tipo [respuesta abierta]
- 

**OTROS FACTORES DE EXCLUSIÓN****Otros factores de exclusión** [respuesta múltiple]

- Mujer víctima de violencia de género
- Mujer víctima de trata
- Migrante en situación administrativa irregular
- Ha sufrido discriminación debido a su origen étnico-cultural
- Ha sufrido discriminación debido a su orientación sexual
- Ha sufrido discriminación debido a su identidad de género
- Persona con adicciones (dependencia o abuso)
- Problemas de salud física
- Problemas de salud mental
- Personas reclusas o exreclusas
- Persona en situación de privación material

**DATOS SOBRE SU INTERVENCIÓN****Fecha de inicio de intervención**

[respuesta abierta de fecha]

**Fecha de fin de intervención**

[respuesta abierta de fecha] [no obligatoria]

- Vivienda (acceso o acompañamiento a búsqueda)
  - Comunitaria
  - Protección internacional
  - Ayuda material (para la vivienda, alimentación, suministros...)
  - Otra/s [respuesta abierta]
- 

**Áreas de intervención** [respuesta múltiple]

- Social
- Laboral
- Educativa y formativa
- Enseñanza del idioma
- Sanitaria
- Psicológica
- Legal

[Crear variable de cálculo de la duración de la intervención]

[Crear variables que cuente el número de intervenciones abiertas y cerradas de cada caso]

[Dar la posibilidad de abrir nuevos plazos de intervención]

## La Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en el Estado Español (EAPN-ES) está formada por las siguientes redes y entidades:

### 19 redes autonómicas:

EAPN-Illes Balears-Xarxa per la Inclusió Social • Red Andaluza de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social • Red Aragonesa de Entidades Sociales para la Inclusión • Red Europea contra la Pobreza y la Exclusión Social en Castilla y León • Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión social en Asturias • Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social de Canarias • Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en Castilla-La Mancha • Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en Euskadi • Red Madrileña de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social • Red de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social de la Región de Murcia • Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social de Extremadura • Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social de Melilla • Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en Cantabria • Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en Ceuta • Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en el Estado Español de la Comunidad Autónoma de Galicia • Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en La Rioja • Red Navarra de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social • Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya • Xarxa per la Inclusió social de la Comunitat Valenciana

### Y 22 entidades estatales:

Accem • Acción Contra el Hambre • Cáritas Española • Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR) • Confederación de Centros de Desarrollo Rural (COCEDER) • Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE) • Cruz Roja Española • Federación de Mujeres Progresistas (FMP) • Fundación ADSIS • Fundación Cepaim • Fundación Cruz Blanca • Fundación Esplai • Fundación Secretariado Gitano • Hogar Sí • Médicos del Mundo • Movimiento por la Paz (MPDL) • Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE) • Plena Inclusión • Provienda • Red Acoge • Unión Española de Asociaciones y Entidades de Atención al Drogodependiente (UNAD) • YMCA



### Financiado por:



Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en el Estado Español (EAPN-ES)

c/ Tribulete, 18 1º - 28012 Madrid

Tel. 91 786 04 11

eapn@eapn.es • www.eapn.es

