

Regulación del diagnóstico social en el País Vasco: intenciones, resultados y vericuetos

Arantxa Orbegozo Eizagirre

Dirección de Servicios Sociales, Departamento de Empleo y Políticas Sociales,
Gobierno Vasco

<a-orbegozo@euskadi.eus>

Artikulu honek gizarte-diagnostikoaren gaineko hausnarketa pertsonala azaltzen du, Eusko Jaurlaritzak 353/2013 Dekretuaren bidez ezarritako eredia, hain zuzen. Eredu horren aurrekariak eta ezaugarriak labur finkatu ondoren, egileak bere buruari galdetzen dio erabilera eskasari eta horren ondorioei buruz. Idazkiaren bukaeran, planteatzen ditu ereduaren objektibotasun/subjektibotasunen arteko eztabaidak, jasotako kritikak —gehienetan, eredia alde aurretik erabili gabe egindakoak— eta baliabidearen etorkizuna.

GAKO-HITZAK:

Gizarte-lana, gizarte-diagnostikoa, gizarte-bazterkeria, balorazioa, tresna.

Este artículo plantea una reflexión personal sobre el modelo de diagnóstico social regulado mediante el Decreto 353/2013 del Gobierno Vasco. Después de presentar brevemente los antecedentes y características de dicho modelo, la autora se pregunta por su escaso uso y las consecuencias que de ello se derivan. En la última parte del texto, analiza la cuestión de la objetividad/subjetividad del modelo, aborda las críticas que éste ha recibido —no siempre sustentadas en la experiencia de uso—, y señala algunas perspectivas de futuro de este instrumento.

PALABRAS CLAVE:

Trabajo social, diagnóstico social, exclusión social, valoración, instrumento.

1. Introito

El objeto de este artículo es ofrecer mi punto de vista sobre la situación del modelo de diagnóstico social¹ regulado en 2013 por el Gobierno Vasco (Decreto 353/2013). Trabajo en la Dirección de Servicios Sociales, pero no hablo en su nombre ni la represento. No pretendo ofrecer un sesudo estudio, cargado de conocimiento relativo a la multiplicidad de modelos teóricos, referencias al uso y disfrute del modelo, evaluaciones, validaciones y toda suerte de profundos análisis. En todo caso, cierta sesudez es inevitable, sobre todo, para contextualizar.

Tanto en público como en privado he defendido la necesidad de revisar los modelos de diagnóstico social y, en consecuencia, también de la valoración de la exclusión social. No se trata sólo de ver si sobran o faltan indicadores, o de si no podemos recoger adecuadamente ciertas situaciones (por mucho que, en su momento, se discutiera de ello hasta enfermar), sino de reflexionar sobre el escaso uso voluntario, las osadas críticas desinformadas, las perversiones debidas al mal uso y los vericuetos por los que nos estamos metiendo. Se trata de un punto de vista un tanto peculiar, pues mi relación con el modelo —y con las escasas personas que lo utilizan— partió de colaborar en tareas ajenas y en la adaptación informática, para acabar abarcando todo tipo de cuestiones relacionadas: desde reflexiones ético-filosóficas hasta apaños de formularios de informes. Una variedad sólo recomendable para personas curiosas.

Parte de mi disfrute laboral implica atender comentarios, dudas y quejas (el orden alfabético no refleja la proporción de unos y otras) relativas tanto al modelo teórico como a su versión informática en Gizarte.eus². En consecuencia, he ido aprendiendo y reflexionando sobre la marcha, lo cual tampoco será recomendable, pero ayuda a mantener las neuronas operativas. El mayor obstáculo que he encontrado por todas partes es la famosa resistencia al cambio. Léí en alguna parte que “la costumbre nos debilita, sometiéndonos suavemente”, y puede que el proceso sea tan delicado como parece sugerirse; sin embargo, cualquier intento de revertir esa ‘sumisión’ requiere ímprobos esfuerzos, a no ser que alguna instancia superior nos obligue, toda sutil e inmisericorde. De ahí que la pretensión básica de este artículo sea promover la reflexión, sobre todo, entre los y las trabajadoras sociales³, poniendo de manifiesto el peligro que, a mi juicio, implica utilizar este instrumento de diagnóstico social obviando ciertas premisas en las que se basó.

¹ Cuando me refiera al diagnóstico social, en muchas ocasiones, debe entenderse que también me refiero al modelo de valoración de la exclusión. Matizaré los pasajes que lo requieran.

² Gizarte.eus es una aplicación informática que el Departamento de Empleo y Políticas Sociales ofrece a los y las profesionales del Sistema Vasco de Servicios Sociales. Es gratuita y de uso voluntario. A partir de marzo de 2016, pasa a denominarse Gizarte.eus.

³ Para facilitar la lectura, y dada la proporción, en adelante hablaré de trabajadoras sociales.

Mi exposición seguirá el siguiente esquema:

- Contextualización: antecedentes de los modelos y algunas de sus características básicas.
- Reflexión acerca del escaso uso y sus consecuencias.
- Importancia del equilibrio objetividad/ subjetividad.
- Críticas al modelo.
- Perspectivas de futuro.

En cualquier caso, esta reflexión requiere considerar la realidad del Sistema de Servicios Sociales, hablando todo lo claro que se deba; de lo contrario, sólo serviría para fomentar el hartazgo o la autocomplacencia, dependiendo de nuestra opción vital. Creo que fue Nietzsche quien afirmó que “es sencillo hacer que las cosas sean complicadas, pero difícil que sean sencillas”. La primera parte la hemos hecho perfecta, queda intentar la segunda.

2. Antecedentes

La Ley vasca de Servicios Sociales (12/2008), establece que las administraciones públicas vascas aplicarán instrumentos comunes de valoración y diagnóstico con el fin de garantizar la homogeneidad en los criterios de intervención de los servicios sociales (art. 20). La versión informática del primer modelo de diagnóstico e intervención social del Departamento se puso en marcha oficialmente en 2005⁴, y refleja el esfuerzo de un grupo de trabajo formado por profesionales de diversos ámbitos del Sistema de Servicios Sociales. La ‘herramienta’, como se denominó en su momento, se fundamentó teóricamente en una publicación titulada *Diagnóstico social e intervención. Herramienta informática para el Trabajo Social*, editada en 2009 por el Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco.

En 2010, el Departamento de Empleo y Asuntos Sociales, a través de la Dirección de Servicios Sociales, impulsó la elaboración de un instrumento técnico común para la valoración y diagnóstico de la exclusión social, con el fin de garantizar la citada homogeneidad de criterio en la atención a las personas en situación o riesgo de exclusión social en todos los ámbitos del Sistema Vasco de Servicios Sociales. No obstante, ya en los primeros pasos del proyecto, se consideró que, para elaborar dicho instrumento correctamente, convendría partir de un modelo completo de diagnóstico social, que contara con indicadores relativos a todos los ámbitos vitales que se pueden considerar en los servicios sociales, tanto en los de base —atención primaria— como en los de atención secundaria.

⁴ Resolución de 29 de julio de 2005, de la Directora de Servicios del Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social.

El modelo aprobado en 2005 fue la principal referencia para elaborar el nuevo diagnóstico, a partir del cual se obtuvo el modelo de Instrumento de Valoración de la Exclusión. Tal regulación no estableció un plazo para revisar el modelo, a pesar de lo cual, sería recomendable hacerlo basándose en la experiencia que el uso vaya generando, por escaso que haya sido, como se explicará más adelante.

Conviene recordar que, tanto en el proceso de elaboración del primer modelo de diagnóstico como en los instrumentos regulados, ha sido fundamental la colaboración y participación de profesionales de todos los niveles del Sistema Vasco de Servicios Sociales, así como de las entidades en las que prestan sus servicios.

Antes de continuar, también conviene aportar aquí una mínima explicación respecto a la fundamentación teórica, por si alguna persona interesada la requiriese. La publicada en su momento (Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social, 2009: 45) explicaba que habían “trabajado por un modelo ecléctico”, entendiéndose que ninguno podía considerarse “puro”, y sintetizaba los elementos de los tres modelos que habían estado presentes en el trabajo del grupo: “de resolución de problemas”, “centrado en la tarea” y “sistémico”. El eclecticismo sólo pudo ampliar aún más sus horizontes cuando en la revisión iniciada en 2010 se tuvieron presentes cerca de veinte modelos de diagnósticos, escalas y planes, de un total de diez entidades. Y si a eso añadimos el criterio y experiencia de las más de cien profesionales que participaron en entrevistas colectivas y aportaron casos para su estudio, y la de quienes hicieron las decenas de aportaciones recibidas posteriormente, prácticamente deberíamos hablar de ‘eclecticismo ecuménico’. Quizás quienes defiendan a ultranza determinados modelos teóricos puedan considerarlo una suerte de batiburrillo. En todo caso, en mi experiencia, son más las profesionales que se alejan de las visiones puristas de la realidad.

3. Características básicas de los modelos

Espero que se me perdonen la obviedad, pero el diagnóstico regulado no sustituye el trabajo de las profesionales; únicamente lo ordena, ayuda a compartirlo y a aprovecharlo en otros contextos del trabajo de cada cual. El contenido del diagnóstico, como ya se ha señalado, abarca la mayoría de ámbitos de la vida de las personas, pues su objetivo es que lo utilicen las profesionales de servicios sociales como instrumento de trabajo para atender a cualquier tipo de persona en toda suerte de situaciones.

En ese contexto, se pensó en que fuera cumplimentándose poco a poco, a medida que la profesional conociera a la persona atendida y generara una relación de confianza. En su caso, también le permitiría coordinarse con otras

profesionales para realizar un diagnóstico más detallado. En la medida en que se obtiene más información, es probable que la profesional considere que la persona precisa un diagnóstico más profundo o, incluso, valore la existencia de una situación de exclusión o riesgo.

La aplicación de Gizarte.eus, en función de los indicadores marcados, ofrece el resultado de la valoración de la exclusión (77 indicadores) una vez que la persona usuaria considera que ha finalizado el diagnóstico. No obstante, caso de desear revisar la información introducida, por los motivos que fuere, el sistema permitirá corregir y modificar. Esa flexibilidad permite, entre otras cosas, que podamos consultar el resultado de la valoración habiendo cumplimentado pocos indicadores. Si con poca información el sistema señala que se encuentra en situación de ‘riesgo de exclusión’, será evidente que es preciso seguir profundizando en el conocimiento de la persona para poder hacer un diagnóstico más completo y, en consecuencia, conseguir una valoración más ajustada a la situación real.

Volviendo al modelo de diagnóstico, la ventaja de un instrumento de estas dimensiones es que, bien utilizado, puede servir de base para detectar necesidades de las personas o la existencia de situaciones problemáticas. El ejemplo evidente es la propia valoración de la exclusión. En cuanto a otros contextos, ya se ha realizado un ejercicio de ese tipo en el contexto de la violencia doméstica, y está elaborándose algo similar para la detección de malos tratos en personas mayores. Una posible revisión del modelo debería tener en cuenta esas posibilidades, tanto desde la perspectiva de la atención primaria como desde la de la derivación de casos a la atención secundaria.

4. Reflexiones en cuanto al escaso uso

Decía más arriba que convendría reflexionar respecto a estos instrumentos partiendo de las bondades y problemas que nos encontremos al utilizarlos. Sin embargo, el uso está siendo ¿sorprendentemente? escaso. De hecho, hasta la fecha, el modelo de diagnóstico se ha utilizado en unos pocos municipios, y la valoración de la exclusión, sólo en la Diputación de Bizkaia⁵. Aunque sepamos que las otras dos diputaciones y algunos municipios están organizándose para empezar a utilizarlo, debemos recordar que los decretos llevan en vigor dos años y medio. Prisa no parece haber, y tampoco ánimo fiscalizador por parte del Gobierno Vasco.

La situación de las diputaciones respecto a la valoración de la exclusión requeriría otro tipo de análisis. Sin embargo, su trabajo debería partir del de las profesionales de base, dado que la valoración es un extracto del diagnóstico social y,

⁵ Que, incluso, reguló el procedimiento de reconocimiento de la situación de exclusión social en el Decreto Foral 85/2014.

en teoría, se trataría de una derivación al servicio de atención secundaria. Por tanto, me centraré en las trabajadoras sociales de base y en el modelo de diagnóstico, y procuraré que mi intento de simplificar no convierta mi argumentación en un pestiño. ¡Ardua tarea!

En general, las trabajadoras sociales aducen exceso de trabajo y falta de tiempo, y que todo el mundo —básicamente, otras Administraciones— pretendan que hagan de todo, incluyendo las certificaciones más inverosímiles. Por otra parte, cuando se pide su colaboración, salvo las excepciones habituales en cualquier gremio o grupo humano, participan activamente y muestran mucho interés por las cuestiones tratadas. El proceso que nos ocupa fue un claro ejemplo. Pero vayamos por partes...

Bajo mi punto de vista, es probable que no hayamos ‘convencido’ cuando explicamos para qué sirve el diagnóstico social regulado y para qué sirve disponer de información en soporte informático (aunque no se obligue a utilizar la aplicación del Gobierno Vasco). De hecho, por la parte que me toca, en muchas ocasiones las profesionales manifiestan la impresión de que los datos son para que el Gobierno o las diputaciones dispongan de información y que, para ellas, todo eso es un enredo innecesario. A pesar de mi proverbial espíritu crítico, debo decir que en escasas ocasiones el Departamento ha pretendido tal cosa.

El ejemplo de la ficha social fue bastante revelador en ese sentido, y lo explico también porque sigue siendo motivo de queja. Se optó por un contenido mínimo —minúsculo, en comparación con el concepto de ficha social que manejan las profesionales—, para garantizar que se aportaran ciertos datos básicos que permitieran saber qué número de personas atendía el Sistema Vasco de Servicios Sociales, desglosadas en media docena de datos. Atendiendo a las indicaciones que se remitieron vía circular, era muy sencillo cumplimentar la ficha. Por lo que respecta a Gizarte.eus, se permitió que se utilizara con normalidad aunque las fichas no se hubieran cumplimentado, y se hizo lo propio respecto a los volcados de aplicaciones ajenas⁶. La idea era permitir a las usuarias que las fueran cumplimentando poco a poco, sin presiones, a medida que necesitaran acceder a cada expediente para cualquier trámite. Resultado: prácticamente nadie las cumplimentó durante más de un año.

Cuando se decidió incluir un control en la aplicación para impedir que se pudiera trabajar en los expedientes hasta que las fichas estuvieran cumplimentadas, empezaron a llegar quejas y dudas, a partir de las cuales se detectaron un par

de problemas de interpretación que se resolvieron rápidamente.

¿Cuál es el problema de fondo? ¿El tiempo? Si dedicamos un poco de tiempo a las explicaciones recibidas, necesitamos un par de minutos para cada ficha. Cuando digo eso, me responden que es la ficha más un montón de cosas más, así que se hacen las obligatorias y se posponen u obvian las supuestamente opcionales (como si no existiera la regulación del Decreto). Pero si no existe esa mínima información común, no hay forma de que se sepa a cuántas personas atiende el Sistema de Servicios Sociales. Cada entidad sabe (espero) a cuántas personas atiende y ciertas características de aquéllas, pero ¿quién sabe a cuántos atienden entre todos? ¿Le importa eso a alguien? Para empezar, debería importarle a quien planifica políticas, ya sea a nivel municipal, territorial o autonómica.

No soy tan ingenua como para pensar que esa ficha puede conseguir maravillas, sin embargo, es un primer paso, por vacilante que pueda parecer; siempre que le demos alguna importancia, claro está. Hay profesionales de base que han descubierto sus bondades cuando les ha llegado una nueva persona como responsable política pidiendo datos, y les hemos explicado que, si cumplimentan la ficha y un par de datos más en todos los expedientes, pueden disponer de datos rápidamente para preparar informes periódicos que sirvan, además de para calmar las ansias conocedoras ajenas, para valorar ellas mismas la situación de su entidad y las propuestas que pueden plantear.

¿Y qué pasa con el diagnóstico? Si la pequeña ficha nos da guerra, la idea de cumplimentar tamaño criatura nos puede dar mal de altura. Olvidemos por un momento su tamaño, porque, recordemos, nadie ha dicho que haya que rellenarlo todo, y si alguien lo estaba intentando hacer, hemos aclarado que esa pretensión no tiene sentido ni utilidad práctica. Centrémonos entonces en lo que nos puede ofrecer (gustará a casi todo el mundo) y en qué debemos hacer para utilizarlo (no gustará a casi nadie).

4.1. ¿Qué nos puede ofrecer?

La normativa habla de instrumentos comunes de valoración y diagnóstico “con el fin de garantizar la homogeneidad en los criterios de intervención en los servicios sociales” (Ley 20/2008, art. 20.1), lo cual es mucho pretender cuando se trabaja con personas. A pesar de ello, hay ciertas cuestiones que sí podemos homogeneizar.

Redactar la información de interés sólo es imprescindible cuando la exposición enriquece el contenido. Por poner un par de ejemplos, en la mayoría de indicadores relativos a ingresos o características de la vivienda, la información que consta en la respuesta que marcamos es más que suficiente. En otros casos, en cambio, requerirá

⁶ Recordemos que se regularon los instrumentos, pero que el uso de Gizarte.eus es voluntario, lo cual implica la necesidad de volcar datos de unos sistemas a otros. El Departamento nunca ha obligado a utilizar aplicación informática alguna en el Sistema de Servicios Sociales y, probablemente, eso hubiera evitado muchos de los problemas que padecemos, aunque creo que la resistencia de las diputaciones y los municipios con más población habría sido feroz.

matizaciones o explicaciones detalladas. Las primeras son la tarea más sencilla, así que podemos centrar nuestros esfuerzos en recoger la segunda parte con todo el detalle que requiera. El modo de hacerlo dependerá de la aplicación informática que utilicemos. En todo caso, con ese tipo de datos más ‘objetivables’ conseguimos información homogénea de todas las personas que estamos atendiendo.

Si cumplimentamos la ficha tal y como se pensó, es decir, poquito a poco, a medida que vamos conociendo el caso, en los casos más sencillos de atender, rápidamente dispondremos de esa información más objetiva y, probablemente, en una pocas sesiones habremos recogido todos los datos que precisamos. En los casos más complicados, o en los que van mostrando sus dificultades a medida que atendemos a la persona, en general, el trabajo inicial será similar al de los casos sencillos y, progresivamente, iremos enriqueciendo la ficha con más información y esas cuestiones más complicadas que deberemos redactar.

La idea es empezar por las preguntas más sencillas, de forma que luego tengamos claro qué matices o reflexiones añadidas son precisas. De lo contrario, perderíamos tiempo con redacciones innecesarias. Cuando hemos de derivar un caso a la atención secundaria, y allí ellas también conocen y utilizan el modelo regulado, la comunicación y coordinación serán más sencillas y, en su caso, las diferencias de interpretación se plantearán sobre cuestiones concretas, y no respecto a valoraciones globales relativas a la persona.

Por otra parte, el soporte informático nos permite añadir utilidades que facilitan las consultas con compañeras, las citadas derivaciones y otro tipo de tareas que debemos hacer, como elaborar planes de atención o informes sociales. Además, de la misma manera en que podemos obtener estadísticas respecto a los datos de las fichas, se pueden obtener muchos datos respecto a la parte del diagnóstico, útiles, sobre todo, para que las profesionales analicen y valoren su trabajo.

4.2. ¿Qué debemos hacer para utilizarlo?

Para utilizar el diagnóstico, básicamente podemos hacer dos cosas, a cada cual más atractiva: estudiar el contenido de los modelos y cambiar de hábitos.

Cuando hablo de estudiar, no pretendo que nadie conozca todos los indicadores de memoria en el plazo de un par de meses. También en esta cuestión hay que ir despacio: primero, conocer el concepto y objetivos generales del modelo, y después, las dimensiones de cada ámbito, para paulatinamente ser capaces de ubicar las preguntas. En un primer momento, lo más recomendable es empezar con personas a las que llevemos atendiendo mucho tiempo, de forma que nuestro esfuerzo sólo sea ‘ordenar’ adecuadamente toda la información de la

que disponemos, sea en diagnósticos estilo literario o en la memoria. Cuando hayamos adquirido cierto conocimiento básico, podríamos seguir haciendo nuestros pinitos al atender a personas ‘nuevas’, de forma que nos aseguremos de recoger toda la información relativa a dichas personas en soporte informático desde el primer momento.

Tanto unos como otros diagnósticos nos permitirán comprobar que, aunque el soporte o la estructura nos resulten extraños, el contenido prácticamente siempre nos resultará familiar. Recordemos: el diagnóstico no sustituye nuestro trabajo, únicamente permite organizarlo de otra manera.

En ese camino, surgirán dudas en cuanto a la interpretación de algunos indicadores, y aquí volvemos a tener dos grandes grupos, simplificando mucho, prácticamente equiparables a los de antes: cuestiones objetivas y subjetivas. Apenas hemos recibido consultas en ese sentido, y la explicación parece evidente: no puede haber dudas si no se utiliza. Vuelvo a la experiencia de la ficha: en cuanto bloqueamos los expedientes para obligar a cumplimentarla, en un par de días cerca de diez entidades plantearon exactamente las mismas dudas. Eso no es casualidad y, si pasara algo similar con el diagnóstico, nos achicharrarían a preguntas.

Cuando el Departamento ha ofrecido formación sobre el uso práctico del diagnóstico, nos hemos centrado en el uso de la aplicación, sin entrar a teorizar, por dos motivos básicos: el primero, que se había tratado de un proceso muy participativo y que no podíamos retomar todas las discusiones anteriores; el segundo, y más importante, que tiene poco sentido centrarnos en las dudas de cada indicador si no lo estamos poniendo a prueba, pues se trataría de dudas que prevemos teóricamente, no de dificultades en reflejar la situación de una persona o tipo de personas concreto.

Tal y como se ha dicho en todos los actos públicos relacionados con esta cuestión, el uso mostrará si es preciso revisar, modificar o corregir. Si no hay uso, ¿con qué base podemos plantear tales reflexiones? Entiendo que tendrá verdadero sentido hacerlo con quienes efectivamente lo estén utilizando, que son quienes le pueden estar encontrando todas las pegadas que tenga y permitirán que mejoremos el modelo.

Vayamos ahora a la parte más complicada, la necesidad de cambiar de hábitos, y lo haremos sin mentar los indicadores relacionados con esta cuestión, pues los autodiagnósticos pueden resultar muy indigestos.

Hablaba al principio de la resistencia al cambio y del peligro que supone que, cuando no cambiamos voluntariamente, lo tengamos que hacer por obligación. Espero argumentar correctamente, pues esta cuestión es particularmente delicada y, a mi juicio —más o menos inmisericorde, en función del día—, muchas veces se halla oculta tras todo tipo de argumentos.

Dudo que los responsables del Departamento, presentes o futuros, opten en algún momento por obligar a utilizar el diagnóstico regulado; si acaso, podrían plantearse evaluaciones al respecto. Lo que tengo bastante clara es la posibilidad de que, poco a poco, los servicios de atención secundaria vayan solicitando a las bases que cumplimenten tales o cuales apartados como parte de sus informes de derivación. La adaptación de sus sistemas al modelo de diagnóstico avanza muy lentamente, pero avanza. De hecho, ya hemos explicado que, si los servicios de atención secundaria hacen un análisis del diagnóstico para ver qué indicadores interesan especialmente a cada cual, se pueden introducir mejoras en la aplicación que faciliten el trabajo de las bases y faciliten la comunicación y la derivación.

¿Cuál es el peligro de esa situación? El principal es que los diagnósticos sólo se cumplimenten cuando nos lo exijan, es decir, con prisa y con cierto mosqueo indignado añadido. Eso implica que perdemos la principal característica positiva del modelo, aquello de hacerlo despacio, generando una relación de confianza y todo el ideal del trabajo social que tengamos en mente. Y ese diagnóstico hecho de mala manera servirá para que, en la atención secundaria, analicen el problema de alguna persona. En determinados contextos mucho más limitados, ya hemos visto situaciones de este tipo, y el temor acerca del que algunos teorizábamos se ha hecho realidad. Evidentemente, si las profesionales fueran recogiendo la información desde el principio, sin esperar a precisarlo, ese tipo de situaciones se produciría en contadas ocasiones.

Me responderán que sí (no es un vaticinio, ya me lo han dicho bastantes veces), que todo lo que quiera, pero que es imposible hacer todo lo que se supone que deben hacer los servicios sociales de base —en el contexto actual, al menos—. Y si no se reflexiona al respecto, así seguirá siendo. Uno de nuestros problemas más generalizados es que, en la vorágine del día a día, pocas veces nos paramos a pensar si hacemos lo que hace falta, si hace falta lo que hacemos, si se podría hacer de otra manera, si establecemos las prioridades sensatamente...

La primera cuestión es saber si se hacen los diagnósticos sociales o no⁷. Si se hacen en un formato tradicional de redacción, habría alguna dificultad durante un periodo de transición, hasta aprender a utilizar la versión regulada; a partir de ahí, requeriría un tiempo similar o inferior. En cambio, si no se están haciendo los diagnósticos que deberían hacerse, por mucho que tengamos su contenido muy claro en nuestra memoria, estamos hablando de un problema de otra índole, que convendría tratar en otra ocasión.

⁷ En los términos expresados en la Ley 12/2008, de Servicios Sociales, y en el Decreto 185/2015, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

En todo caso, no me refiero únicamente a que reflexionen las trabajadoras sociales; también habrán de hacerlo quienes ocupen puestos de responsabilidad, pues hay bastantes cuestiones relacionadas que les incumben, desde las ratios de personal y la organización de los servicios sociales de base hasta la cantidad de procesos en los que les implican otras Administraciones, obviando la necesidad de impulsar en la realidad la colaboración y la coordinación (sobre el papel, todo está inventando y, en ocasiones, incluso firmado).

Y en ese complicado panorama que acabo de intentar describir, llegan quienes establecen el resultado de la valoración de la exclusión como condición de acceso a determinadas prestaciones y servicios. Sobre el papel, y fuera de nuestro contexto, tiene todo el sentido del mundo; en la práctica, las cosas se complican...

5. Intermedio: uso de la terminología y del resultado de la valoración

En los últimos años, cada vez se utilizan más los conceptos ‘exclusión’ y ‘riesgo de exclusión’; sin embargo, no tenemos nada claro cómo lo utiliza cada cual. De hecho, cuando cualquier entidad aporta datos de personas en estas circunstancias, toda reflexión sería requeriría analizar previamente a qué se está refiriendo.

Es sencillo buscar ejemplos. Podemos aprovechar el propio Decreto de Cartera (185/2015), que tanto esfuerzo y dedicación ha requerido. Se cita el alto riesgo de exclusión en la ficha 1.9.2: ‘vivienda tutelada para personas en riesgo de exclusión’. El Decreto 385/2013 establece que los resultados de la valoración podrán ser ‘inclusión’, ‘riesgo’ o ‘exclusión’ —esta última, con las opciones de ‘leve’, ‘moderada’ o ‘grave’—. La situación de ‘riesgo’ no se matiza, aunque sí lo hagamos en la aplicación de Gizarte.eus.

Sin embargo, cuando se explica la situación, en el apartado de ‘población destinataria’, se especifica qué se entiende por alto riesgo de exclusión. Las tres circunstancias que la profesional de referencia debería valorar se encuentran en diversos indicadores del modelo de diagnóstico social:

- requieren una alternativa de alojamiento, de corta o media estancia, con supervisión en la vivienda, por carecer de una alternativa de alojamiento adecuada para poder realizar su proceso de inserción y en condiciones de habitabilidad (indicadores 4.1 a 4.3);
- sin recursos económicos personales (indicadores 1.1 y 1.2);
- y sin apoyo sociofamiliar (indicadores 5.1 a 5.4).

Considerando el tiempo que ha sido preciso para acordar el Decreto de Cartera, es más que probable

que la base de ese contenido se acordara antes de aprobar el Decreto 385/2013, de Valoración de la Exclusión. Incluso puede que se haya repasado posteriormente y, en la vorágine propia de ese proceso, no se tuviera en cuenta. Es evidente que si ni tan siquiera en ese ámbito se ha tenido en cuenta la regulación de la exclusión con el detalle que habría requerido; no podemos pretender que lo hayan hecho *motu proprio*, o pretendan hacerlo, todas las entidades relacionadas con la cuestión. De hecho, desde 2013 ya ha habido algunos desencuentros entre servicios de la propia Administración. Cualquiera que compruebe que existe la regulación y requiera un criterio objetivo para establecer prioridades entre personas susceptibles de recibir alguna prestación o servicio considerará que tal valoración resuelve muchos de sus males. Cuando pretende conseguir la acreditación del resultado de la valoración, la solución no es tan simple como parece.

Todo es comprensible, pero tal pureza de sentimientos no implica que debamos dejar las cosas como están. El resultado de la valoración de la exclusión, en la práctica, ya se está utilizando como puerta de entrada, y aumentan quienes desean hacerlo. Es fundamental actuar en consecuencia, pero ¿cómo lo hacemos? Antes de proponer un osado intento de respuesta, conviene tener presentes otras cuestiones.

6. Riesgo municipal, exclusión foral

Hemos señalado que el uso de los términos ‘exclusión’ y ‘riesgo de exclusión’ cada vez es más común: los utiliza la Administración en sus planificaciones, las entidades del tercer sector que atienden a personas en tales situaciones, y la prensa un día sí y otro también. Yo misma acabo de hacer un uso asaz perverso en el título de este apartado. Sin embargo, si aplicáramos el instrumento de valoración de la exclusión a todas las personas a las que consideramos como ‘excluidas’ en tanto pertenecientes a determinadas tipologías, comprobaríamos que un elevado porcentaje obtendría un resultado de ‘riesgo de exclusión’. Pongamos un ejemplo: una persona perceptora de renta de garantía de ingresos (RGI) puede considerarse en situación de ‘exclusión social’ desde la perspectiva de la normativa reguladora de las empresas de inserción; no obstante, si dispone de vivienda y no sufre carencias personales, la valoración que obtenga probablemente será de ‘riesgo’.

Desde el momento en que existe un instrumento que permite “valorar con criterios comunes” dicha exclusión, y puesto que la normativa específica que deben utilizarse para acreditar la existencia de tal situación, se supone que todos deberíamos matizar nuestro mensaje, pero eso no ha ocurrido. Y el matiz entre ‘riesgo’ y ‘exclusión’ es particularmente importante, toda vez que implica responsabilidades competenciales diferentes: la atención a las personas

cuya valoración indica ‘riesgo’ corresponde a la atención primaria —municipal— y las valoradas como en situación de ‘exclusión’ corresponderían a la atención secundaria, de competencia foral.

El Decreto de Cartera de Prestaciones y Servicios (185/2015) detalla los servicios y prestaciones que corresponden a cada nivel competencial, y son bastantes los servicios dirigidos a unas u otras personas, lo cual implica que, para su acceso, será preciso realizar tal valoración. En ese contexto, conviene recordar que, según la Ley 12/2008, de Servicios Sociales, la valoración de la exclusión es un diagnóstico especializado, por lo que compete a los servicios forales reconocer que tal situación existe. Así que, mucho me temo, hemos de volver a ese diagnóstico tan poco aplicado...

Si la persona que requiere el resultado de la valoración ha sido previamente atendida en el servicio social de base y ya dispone de un diagnóstico, o lo están elaborando, el proceso de derivación a la correspondiente diputación y la posterior valoración serán más o menos sencillos, en función del grado de profundidad al que se hubiera llegado. En cambio, si la persona no hubiera sido atendida previamente, o no se le hubiera aplicado el modelo de diagnóstico, habría que empezar de cero, y en función de los plazos que se pretendan respetar, correríamos el riesgo de desvirtuar los instrumentos, tal y como ya he tratado de explicar.

Por mucho que el instrumento utilice indicadores comunes, las valoraciones de ambos servicios no siempre coincidirán, lo cual haría recomendable el contacto entre las profesionales de ambos niveles con el fin de afinar la valoración. También debemos tener presente que una persona valorada como en situación de exclusión puede no cumplir otros criterios de acceso a determinadas prestaciones o servicios forales.

Como podemos ver, las discrepancias pueden tener consecuencias que no hayamos previsto. De ahí que también sea importante la experiencia en el uso del modelo de diagnóstico, pues permitirá a las profesionales analizar sus acuerdos y discrepancias desde un punto de vista más cercano.

También permitiría llegar a acuerdos de mínimos respecto al contenido del instrumento que deba haberse cumplimentado previamente a la derivación, así como respecto al informe social que la acompañe. Según la Ley de Servicios Sociales, la derivación a los servicios de atención secundaria requiere elaborar un “diagnóstico en profundidad” por parte de los servicios de base; pero dadas las dimensiones del modelo, es probable que los servicios optaran por acordar un contenido básico previo que pudiera completarse, en su caso, en valoraciones conjuntas.

Menciono el informe social porque el diagnóstico requerirá aclaraciones en función de las peculiaridades de la situación de la persona

el sentido de la responsabilidad no las lleve a la parálisis, pues no están condenando a nadie a perder sus derechos, ni a su profesión al ostracismo. Sigo con el amigo Schumacher (1981: 14): “si nos limitamos al conocimiento que consideramos verdadero más allá de toda duda, minimizamos el riesgo de error, pero al mismo tiempo, potenciamos al máximo el riesgo de que se nos escapen cosas que tal vez sean más sutiles, importantes y valiosas en la vida”.

8. Espíritus críticos

Los modelos tienen variados detractores, cada cual desde su perspectiva; no obstante, todos aquellos de los que tengo noticia comparten una característica común: critican desde el desconocimiento. Explico mi aparente arrogancia empezando con las profesionales.

Desde la entrada en vigor de los Decretos, las personas implicadas hablamos bien claro, pública (más público que el salón de actos de Lakua¹² lleno de trabajadoras sociales no creo que haga falta) y privadamente: el resultado de valoración de la exclusión se había comprobado en pocos casos y sólo el uso permitiría confirmar sus bondades o sugerir su revisión. Escasas son las trabajadoras sociales de base que utilizan el diagnóstico social como herramienta de trabajo habitual, y una gran mayoría no lo ha utilizado prácticamente nunca. En cuanto a los servicios forales, ya se ha dicho que sólo la Diputación de Bizkaia lo ha utilizado hasta la fecha —ya han elaborado más de mil valoraciones—; de hecho, son sus datos los que nos han permitido confirmar que el resultado de la valoración es correcto en general, y ya nos están planteando ciertas necesidades de mejora relativas a situaciones concretas. Partiendo de esa base, difícilmente se puede tomar en consideración cualquier crítica que venga de quienes no lo han utilizado. Incluso la crítica más sencilla —que es demasiado largo— requiere haberlo utilizado en varios casos, para constatar lo que sobra y por qué.

Enreda más aún esta cuestión la tradicional desconfianza entre las personas que trabajan en ambos niveles del Sistema de Servicios Sociales. La sospecha habitual de la atención primaria es que las valoraciones contrarias de ambos servicios se deben a que el nivel secundario de atención no dispone de plazas o recursos para atender a las personas y, basándose en ello, hacen valoraciones de menor gravedad. Dado el carácter vinculante de la decisión del servicio especializado, las profesionales de atención primaria piensan que su participación en el proceso pierde parte de su sentido, a pesar de que, finalmente, ellas deberán atender a las personas rechazadas en el servicio foral. Por su parte, los servicios forales consideran que los servicios de

base derivan casos con la información mínima imprescindible y raramente aportan un diagnóstico en profundidad, en los términos establecidos en la normativa.

Pero también es imposible analizar y afrontar tales discrepancias si ambas partes no hablan el mismo idioma. Difícilmente podrá cuestionar el resultado obtenido por una profesional que ha profundizado en el conocimiento del instrumento otra que no lo conoce, y que parte de su propia concepción de lo que es una situación de exclusión. Incluso aunque la segunda tuviera razón, le faltarían argumentos para cuestionar a la primera.

Estarían en similares circunstancias las personas profesionales de otros ámbitos que también cuestionan los resultados. Precisamente a esto me refería cuando mencionaba los problemas que implican los diferentes significados que podemos dar al término ‘exclusión’. Este asunto es particularmente importante para las entidades del tercer sector que llevan mucho tiempo trabajando con personas consideradas en situación de exclusión. Como ya se ha explicado, puede darse la circunstancia de que el resultado de la valoración regulada no coincida con su punto de vista, y obtengamos la consideración de ‘riesgo’ cuando, según el criterio de dichas entidades, claramente se trata de una situación de exclusión.

Los recursos disponibles son limitados y el número de personas que requieren la atención del Sistema de Servicios Sociales se incrementa, siendo difícil prever la magnitud de dicho incremento. Si siempre es importante hacer un buen uso de los recursos, en tal circunstancia es imprescindible hacerlo correctamente, y en esa tesitura es sustancial la diferencia entre la atención que requieren las personas en situación de riesgo o en situación de exclusión, entendidas en los términos explicados.

Simplifiquemos un poco. Hay personas sin recursos económicos pero con recursos personales suficientes para hacer frente a tal circunstancia, siempre que les reciban cierto apoyo económico y formativo que les permita dar un impulso a su vida. Otras, en cambio, requieren apoyo prácticamente para cualquier actividad de la vida diaria, con la correspondiente intervención educativa o psicosocial; es decir, requerirán atención de servicios especializados que incluyan, además, funciones de tutelaje y supervisión. Considerar en situación de exclusión a todas aquellas personas que se encuentren en situación de exclusión residencial o económica implica que tales personas sean atendidas en servicios que realmente no necesitan, lo cual supone que, probablemente, haya personas que los requieran y no estén siendo atendidos por falta de plazas.

Es evidente que las implicaciones del desconocimiento del instrumento y de las discrepancias terminológicas tienen mayor alcance

¹² Denominación por la que se conoce popularmente la sede central del Gobierno Vasco en Vitoria-Gasteiz, situada en el distrito del mismo nombre.

que la discusión meramente conceptual, por mucho que, probablemente, todas las opiniones críticas estén cargadas de buenas intenciones. En cualquier caso, es imprescindible que todas las partes implicadas seamos “críticamente conscientes de las presuposiciones de nuestros puntos de vista” Schumacher (1981: 70), por muy difícil que nos resulte.

9. Perspectivas de futuro

Intentemos resumir, *grosso modo*, lo que tenemos entre manos:

- Unos instrumentos regulados y un Decreto de Cartera que los tiene en cuenta para considerar qué personas son susceptibles de beneficiarse de determinados prestaciones y servicios.
- Servicios sociales de base que, en general, no han podido o no han tenido a bien utilizarlos.
- Una diputación foral que utiliza seriamente la valoración de la exclusión y otras dos dispuestas a hacerlo en breve.
- Otros servicios de la Administración que han solicitado su resultado sin tener en cuenta las implicaciones de hacerlo, por no haber realizado consultas previas.
- Entidades del tercer sector que cuestionan los resultados de la valoración de la exclusión.
- El Departamento de Empleo y Políticas Sociales no ha hecho un seguimiento formal de la situación. Informalmente, sus responsables son conscientes de que, en general, no se están cumpliendo los Decretos 353/2013 y 385/2013, y sospechan que no se cumple la Ley 12/2008 de Servicios Sociales, en lo que se refiere a la elaboración de diagnósticos sociales.

Al objeto de responder a la necesidad de actuar antes expuesta, hago un planteamiento general de análisis que requeriría la intervención del Departamento de Empleo y Políticas Sociales; no obstante, cada persona interesada podría valorar cuestiones puntuales relacionadas con su experiencia particular. Un posible esquema incluiría los siguientes aspectos:

- En cuanto a los instrumentos y su regulación:
 - Analizar la experiencia obtenida hasta el momento.
 - Plantear mejoras cuya necesidad ya sea evidente.
 - Analizar las normativas ajenas que pretenden utilizar el resultado de la valoración de la exclusión.
- Sobre las Administraciones y entidades implicadas:
 - Analizar los motivos del escaso uso del instrumento, distinguiendo entre motivos personales y organizativos.

- Valorar la experiencia e intereses de las diputaciones.
- Analizar los cuestionamientos del tercer sector.

A continuación explico los aspectos que, a mi juicio, pueden plantearse a corto plazo.

En cuanto a los instrumentos y su regulación, los dos primeros puntos constituyen la parte más sencilla, pues, por lo que respecta a la valoración de la exclusión, disponemos de la experiencia acumulada por la Diputación de Bizkaia en los últimos tres años. Además, podríamos añadir el punto de vista más general de las profesionales de base que han utilizado el modelo de diagnóstico, o que vayan animándose a hacerlo, pues lo habrán utilizado con personas de otro tipo de perfiles.

Por otra parte, ya hemos detectado algunas necesidades de mejora, que podrían tener relación con ciertas discrepancias de los resultados del instrumento con la valoración tradicional y, casi seguro, con los objetivos iniciales del proyecto de creación del instrumento que quedaron inconclusos. Concretamente, contenía el desarrollo posterior de otras valoraciones ‘menores’: exclusión relacional, jurídico-administrativa, residencial, económica y laboral. Tal desarrollo no se ha llevado a cabo por variadas circunstancias. Podría suponer una solución para alguno de los problemas planteados, siempre que se hiciera en colaboración. De nada serviría que, por ejemplo, el instrumento obtuviera un resultado de ‘exclusión residencial’, adecuado para las necesidades de vivienda, si el personal técnico de esa viceconsejería no participa en el análisis de los indicadores que deberíamos utilizar.

En cuanto al segundo bloque de cuestiones, referido a las partes implicadas, la extensión del uso del modelo de diagnóstico en los servicios sociales de base facilitaría el camino para el resto de análisis. El hecho de que otros servicios de la Administración requieran el resultado de la valoración implica que debamos aclarar el trabajo que supone y el significado de su resultado. Sólo así se puede analizar si es sensato y adecuado pretender utilizarlo en los ámbitos afectados. Se da el caso de personas que acuden a pedir la valoración de la exclusión, como si se tratara de un certificado administrativo sencillo, con intención de llevárselo ya mismo, y jamás han sido atendidos en los servicios sociales de base. Evidentemente, es imposible ofrecer una valoración en esas condiciones.

Las personas profesionales del Sistema de Servicios Sociales son las protagonistas principales. Pretendiendo hacer de oráculo, podemos prever que el hecho de que las otras dos diputaciones sigan el ejemplo de la de Bizkaia en lo relativo a la valoración de la exclusión supondrá que todas ellas intentarán que los servicios sociales de base realicen los diagnósticos y deriven los casos, tal y como está previsto en la citada Ley 12/2008.

Independientemente de las medidas que tomen para conseguirlo y de la coordinación que exista entre ellas y con el propio Departamento, la consecuencia para los servicios sociales de base es evidente: tendrán que empezar a utilizar el modelo de diagnóstico regulado.

Como conclusión, considero que, en esa tesitura, las profesionales tendrán que elegir entre dos opciones: utilizarlo sólo cuando sea imprescindible o intentar hacerlo como instrumento de trabajo habitual. Y también entre dos actitudes: hacerlo obligadas y a desgana, o intentando aprovechar las ventajas que ofrece.

La formación, las críticas al modelo, el tiempo que requiera, el cambio de hábitos de trabajo, las ratios de personal... todo tiene relación y todo es importante. Pero lo primordial es decidir entre intentar hacer las cosas bien o hacerlas para salir del paso. Si las trabajadoras sociales de base creen que,

en las condiciones actuales, no es factible utilizar un modelo como éste, tendrán que plantearlo, pero, por favor, que lo hagan una vez hayan intentado utilizarlo. Habiendo visto cómo participan y se implican en procesos tan farragosos como los vividos, resulta sorprendente que algunas de las personas más activas ni siquiera hayan probado el resultado obtenido gracias a su colaboración.

Por último, puede que alguien eche de menos que cite responsabilidades organizativas o de personal, políticas en general. Es evidente que tienen una relación directa con todo lo aquí tratado y es sencillo —y gustoso, a qué negarlo— despotricar razonadamente. Además, que yo sepa, este tipo de artículos no requieren *nihil obstat*. Sin embargo, mi intención es fomentar la reflexión entre quienes trabajan directamente con las personas. Podemos plantearnos cambiar nuestra actitud, sin esperar a que quienes ocupan esas responsabilidades hagan lo propio con las suyas.

atendida. El uso de preguntas tipo test permite recoger la información básica, pero no siempre será suficiente. Podremos explicar⁸ lo preciso para derivar el caso dando algunas explicaciones que afecten a grupos de preguntas, por dimensiones u otro tipo de agrupamiento que se plantee y, en su caso, puntualizar particularidades.

Una vez más, sólo el uso generalizado permitirá saber si ese tipo de planteamientos se quedan en mera ocurrencia.

7. Homogénea objetividad frente a heterogénea subjetividad

Quienes no me conozcan y hayan leído hasta aquí pueden pensar que gusto de atacar a las trabajadoras sociales. Nada más lejano a mi intención; de hecho, siempre intento reivindicar su conocimiento y el trabajo que realizan, lo cual no implica que eluda decir claramente que creo que, en el asunto que nos ocupa, van por un camino peligroso, tanto para los intereses de las personas que atienden como para el de su propio interés gremial.

En todo caso, y discrepancias aparte, es importante reivindicar el conocimiento de las profesionales. La regulación de estos modelos, en determinados contextos, parecía interpretarse como si se hubiera inventado la pólvora, cuando la base de todo este trabajo, tanto del modelo original de diagnóstico de Gizarte.eus como del regulado en 2013, es la suma de muchas de sus experiencias. Es importante tener eso claro, porque, a mi juicio, la concepción de novedad excesiva ha generado en muchas profesionales la sensación de que no saben lo suficiente para utilizar este modelo, una inseguridad que no ayuda ni a animarse a aprender un contenido de apariencia inabarcable ni, mucho menos, a cambiar de hábitos de trabajo.

La gran diferencia es pasar de redactarlo absolutamente todo a recoger en formato tipo test la información básica y redactar únicamente los matices o aclaraciones precisas. Es obvio que hay que aprender, ya se ha explicado claramente, pero no se trata de sánscrito precisamente; la mayoría son cuestiones que han considerado en su experiencia laboral.

La dificultad añadida es graduar cada cuestión, dificultad que aumentará o disminuirá en la medida en que nos volvamos locas pretendiendo marcar la verdad absoluta en cada respuesta elegida. Como dijo Schumacher⁹, “no existe seguridad de que el mundo esté constituido de tal forma que la verdad indudable sea toda la verdad. Además, ¿la verdad de quién?”.

⁸ Gizarte.eus dispone de campos de texto libre en cada dimensión.

⁹ En *Guía para los perplejos* (1981: 22), inspirador librito para quienes no temen cuestionar la ciencia y pasar por espirituales pafletos.

El respeto a su conocimiento también hace preciso matizar el sentido de los manuales de criterios y terminología publicados en la web del Departamento¹⁰. Su objeto es ofrecer aclaraciones generales y, en aquellas cuestiones en que es posible, ofrecer algún criterio que guíe la respuesta que se marque. Sin embargo, en algunos casos es prácticamente imposible delimitar la respuesta acertada, sobre todo en lo relacionado con las actitudes de las personas.

Si aumentara el número de personas usuarias del modelo de diagnóstico, es previsible que ocurriera lo que explicaba al hablar de la ficha social, que empezaríamos a recibir muchas más dudas relativas a los propios indicadores y a los manuales de criterios. Entonces ocurriría lo que en su momento se previó, que el uso permitiera detectar problemas o necesidades de mejora. En tal caso, cualquier posible revisión de los modelos debería mantener el respeto a los criterios de las profesionales. Los intentos de homogeneizar y objetivar, por sensatos y comprensibles que sean, deben asumir sus limitaciones. En nuestro ámbito de trabajo, la subjetividad es inevitable y, bajo mi punto de vista, incluso deseable, siempre que parta de la experiencia o del ‘olfato’¹¹ profesional.

Repito el ejemplo que ya he ofrecido en otros contextos, sobre todo, por la importancia que implican. Se trata de las dos cuestiones que habitualmente se utilizan cuando se plantea la adecuación o idoneidad de un servicio o prestación de atención secundaria en el ámbito de la exclusión: la motivación al cambio (diagnóstico 11.3) y la conciencia del problema (diagnóstico 11.7): ¿cómo se objetiva la respuesta?, ¿cómo sabemos si los propósitos que alguien se plantea en su vida son inconsistentes o si, por el contrario, no se los plantea con fundamento?

Ese asunto está relacionado con la necesidad de formación planteada por algunas profesionales. Se pueden organizar todos los cursos que se estimen oportunos, y no cuestiono que algunos sean precisos, pero ese tipo de dudas perdurarán hasta el final de los tiempos; únicamente las podremos obviar o negar para nuestra tranquilidad de espíritu. Vuelvo por un momento a la inseguridad que mencionaba más arriba. En el contexto de las valoraciones de la exclusión, las trabajadoras sociales de base deben tener presente que su diagnóstico será la base de la valoración que se ha de realizar en la atención secundaria, no será el único punto de vista que determine el acceso de la persona en cuestión a determinado recurso. Por tanto, deben plantearse la importancia de cumplimentar correctamente las respuestas en su justa medida, de forma que

¹⁰ <http://www.gizartelan.ejgv.euskadi.eus/r45-contss/es/contenidos/informacion/instrumento_valoracion/es_instrumento_valoracion.html>.

¹¹ No confundamos ese ‘olfato’ con la ocurrencia puntual o la falta de reflexión. Me refiero al que se desarrolla gracias a la experiencia y que puede traducirse en argumentos de peso.

Referencias bibliográficas

- BIZKAIA (2014): “Decreto Foral de la Diputación Foral de Bizkaia 85/2014, de 1 de julio, por el que se Regula el Procedimiento para el Reconocimiento de la Situación de Exclusión Social”, *Boletín Oficial de Bizkaia*, 2-7-14, págs. 15.575-15.589 [<http://www.bizkaia.eus/home2/Archivos/DPTO3/Temas/Pdf/DECRETO FORAL 85 2014 val exclusion.pdf>].
- DEPARTAMENTO DE EMPLEO Y ASUNTOS SOCIALES (2012a): *Instrumentos comunes de diagnóstico social y valoración de la exclusión. Terminología y criterios. Ámbito convivencial*, Vitoria-Gasteiz, Eusko Jaurlaritzza-Gobierno Vasco [http://www.gizartelan.ejgv.euskadi.eus/contenidos/informacion/instrumento_valoracion/es_instrume/adjuntos/2-MANUAL%20convivencial.pdf].
- (2012b): *Instrumentos comunes de diagnóstico social y valoración de la exclusión. Terminología y criterios. Ámbito económico, laboral y residencial*, Vitoria-Gasteiz, Eusko Jaurlaritzza-Gobierno Vasco [http://www.gizartelan.ejgv.euskadi.eus/contenidos/informacion/instrumento_valoracion/es_instrume/adjuntos/1-MANUAL%20economico.pdf].
- (2012c): *Instrumentos comunes de diagnóstico social y valoración de la exclusión. Terminología y criterios. Ámbito personal*, Vitoria-Gasteiz, Eusko Jaurlaritzza-Gobierno Vasco [http://www.gizartelan.ejgv.euskadi.eus/contenidos/informacion/instrumento_valoracion/es_instrume/adjuntos/3-MANUAL%20personal.pdf].
- (2012d): *Instrumentos comunes de diagnóstico social y valoración de la exclusión. Terminología y criterios. Ámbito salud*, Vitoria-Gasteiz, Eusko Jaurlaritzza-Gobierno Vasco [http://www.gizartelan.ejgv.euskadi.eus/contenidos/informacion/instrumento_valoracion/es_instrume/adjuntos/4-MANUAL%20salud.pdf].
- (2012e): *Instrumentos comunes de diagnóstico social y valoración de la exclusión. Terminología y criterios. Ámbito social*, Vitoria-Gasteiz, Eusko Jaurlaritzza-Gobierno Vasco [http://www.gizartelan.ejgv.euskadi.eus/contenidos/informacion/instrumento_valoracion/es_instrume/adjuntos/5-MANUAL%20social.pdf].
- DEPARTAMENTO DE JUSTICIA, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL (2009): *Diagnóstico e intervención social. Herramienta informática para el trabajo social / Diagnostikoa eta esku-hartzeko soziala. Gizarte lanerako baliabide informatikoa*, Vitoria-Gasteiz, Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco / Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia [http://www.ivap.euskadi.net/t32-6874/fr/contenidos/libro/diagnostico_1_soc/es_diagnost/adjuntos/Diagnostico.pdf].
- PAÍS VASCO (2015): “Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales”, *Boletín Oficial del País Vasco*, nº 206, 29-10-15, págs. 1-87 [<https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/bopv2/datos/2015/10/1504561a.shtml>].
- (2013): “Decreto 353/2013, de 28 de mayo, de Ficha Social del Sistema Vasco de Servicios Sociales y del Instrumento de Diagnóstico Social del Sistema Vasco de Servicios Sociales”, *Boletín Oficial del País Vasco*, nº 121, 26-6-13 [<https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/bopv2/datos/2013/06/1302907a.shtml>].
- (2008): “Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales”, *Boletín Oficial del País Vasco*, nº 246, 24-12-08, págs. 31.840-31.924 [<https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/bopv2/datos/2008/12/0807143a.shtml>].
- (2005) “Resolución de 29 de julio de 2005, de la Directora de Servicios del Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social”, *Boletín Oficial del País Vasco*, nº 156, 18-8-05, págs. 15.608-15.611 [<https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/bopv2/datos/2005/08/0504320a.shtml>].
- SCHUMACHER, E. F. (1981): *Guía para los perplejos*, Madrid, Debate.