



Código del Proyecto: VS/2015/0211



Ayuntamiento de Valladolid



Universidad de Valladolid

## WP4. Enfoque poblacional. Segmentación

04/10/2018

Acrónimo del proyecto: PACT  
Nombre del proyecto: ProActive Case-based Targeted model for social inclusión



El proyecto está co-financiado por la Comisión Europea a través del Programa de Empleo e Innovación Social de la Comisión Europea, "EaSI" (2014-2020).



- 1. Enfoque poblacional**
  - 1.1. Organizar la atención
  - 1.2. Estrategias
  - 1.3. Grupos de riesgo
  
- 2. Ámbitos**
  
- 3. Estratos poblacionales y grupos de riesgos**
  - 3.1. Segmentación poblacional
  - 3.2. Grupos de riesgo de exclusión social
  
- 4. Estrategias de atención a la exclusión social**
  - 4.1. Estrategia general
  - 4.2. Estrategias específicas de atención a grupos de riesgo
  
- 5. Actualización de la información**
  - 5.1 Por el sistema
  - 5.2. Por el coordinador de caso
  
- 6. Funcionamiento del sistema de SAUSS CEAS para el coordinador de caso**
  - 6.1. Pantalla de segmentación poblacional
  - 6.2. Pantalla de la historia social de la persona y la unidad de convivencia familiar
  
- 7. Utilidad**
  
- 8. Software IPRO**
  
- 9. Situaciones de riesgo**
  - 9.1. Dependencia evitable
  - 9.2. Protección necesaria
  - 9.3. Desajustes de la atención
  - 9.4. Reincidencia de situación de insolvencia hipotecaria
  - 9.5. Transmisión generacional de la pobreza
    - 9.5.1. Desventaja educativa
    - 9.5.2. Unidades de Convivencia monoparentales
    - 9.5.3. Menores en dificultad

## SEGMENTACIÓN POBLACIONAL CONTRA LA EXCLUSIÓN SOCIAL

### Enfoque poblacional:

La prevención de la cronificación de situaciones de exclusión social es un reto inexcusable de los servicios sociales. Con este proyecto se explora un conjunto de soluciones para la atención proactiva ante situaciones de riesgo concretas.

La identificación de una situación de riesgo es un juicio profesional donde hay que tener en cuenta el conocimiento global; la detección automática de situaciones de riesgo para personas concretas es una ayuda al profesional y un componente esencial de la proactividad

La solución informática de intervención proactiva se apoya y refuerza la iniciativa natural de muchos profesionales de servicios sociales que adoptan un enfoque preventivo cuando conocen posibles riesgos de exclusión de los que no parece consciente la persona o no existe demanda. Gracias a ese enfoque profesional podemos dar un paso más: llevar el modelo proactivo a la organización de procesos en el sistema de servicios sociales. Esta solución debería ayudar a que el profesional conozca estas situaciones y tome las decisiones oportunas.

Tras el análisis de datos disponibles para identificar situaciones de riesgo de exclusión, se ha desarrollado un software llamado IPRO, Intervención proactiva, que debería facilitarle al profesional la información sobre personas en posible situación de riesgos y permitirle registrar sus propias valoraciones.

Así mismo, la estadística permitirá la planificación anual anticipada mediante estrategias locales, en red, de abordaje de colectivos de personas y familias en determinadas situaciones de riesgo sobre los que se decida actuar con carácter preventivo.

El propósito es anticiparse a la aparición, cronificación o agravamiento de la exclusión social mediante un método de trabajo de gestión de riesgos con apoyo informático para la elaboración de perfiles.

La innovación social para prevenir situaciones de riesgo no termina con la puesta en marcha de este software. Este paso es más bien el punto de partida que debe permitir a las entidades locales de la red planificar los recursos y evaluar la eficacia de un enfoque poblacional y preventivo, desarrollando nuevas actuaciones y coordinando las existentes para ayudar a grupos de riesgo que localmente se consideren relevantes.

## 1 ORGANIZAR LA ATENCIÓN

Adoptar un enfoque poblacional implica organizar la atención mediante un conjunto de estrategias de atención orientadas tanto a afrontar de manera general la diversa complejidad de la atención del conjunto de la población, como a grupos de riesgo específicos que puedan beneficiarse de formas de atención específicamente diseñadas a medida, de manera que el conjunto sea:

- **Proactivo:** Anticiparse a la demanda del interesado adoptando un enfoque de gestión de riesgos de la persona.
- **Preventivo:** Actuar sobre factores de riesgo y grupos de personas afines. Especialmente para evitar la cronificación de la pobreza y de la exclusión.
- **Comunitario:** Activando formas de atención basadas en recursos comunitarios como el voluntariado, la ayuda mutua, el asociacionismo, etc., aumentando el capital social de las comunidades.
- **De derechos humanos:** Ir más allá de la tramitación de derechos subjetivos.
- **Grupal:** Aprovechando la eficiencia de las intervenciones en grupo cuando sea adecuado.
- **Eficiente, eficaz y subsidiario:** Optimizando los recursos disponibles en el territorio: Los informales, como las personas, las organizaciones y su cultura, y los formales tanto de servicios sociales como de otros ámbitos, y priorizando las soluciones más normalizadas.
- **Normalización y personalización:** Normalizando procesos y estrategias, y adaptando la prestación a las circunstancias de cada persona.

### 1.1 ESTRATEGIAS

Requiere la organización de estrategias de atención significativas para prevenir la cronificación de la pobreza y de la exclusión:

- **Una estrategia general:** Que englobe roles profesionales, servicios e intensidad de la atención en función de la complejidad de cada situación. Algo ya se realiza actualmente con la Renta Garantizada de Ciudadanía: se atiende de forma diferente a los denegados, coyunturales y estructurales.
- Un conjunto de **estrategias específicas** para cada **grupo de riesgo** compuesto por personas y familias susceptibles de paquetes de atención pensados específicamente para ellos. Como se hace ahora con las personas en riesgo de perder su vivienda por insolvencia. Estas estrategias pueden incluir diferentes combinaciones de actuaciones comunitarias, grupales, de intervención familiar e individual, desde el acompañamiento a la terapia. Requiere protocolos de atención específicos para cada riesgo.

## 1.2 GRUPOS DE RIESGO

Precisa la identificación de grupos de riesgo que identifiquen personas “diana” para determinadas intervenciones, y para asistir en la decisión, el desarrollo de modelos de segmentación de la población a fin de planificar los recursos para cubrir las diferentes necesidades de manera adaptada y creativa. Para identificar a las personas y familias que pueden beneficiarse de una estrategia particular se dispone de unas herramientas:

- Valoración por el coordinador de caso.
- El apoyo de los profesionales de la Red de protección.
- La historia social electrónica en SAUSS y sus instrumentos de valoración.
- La herramienta de segmentación poblacional en SAUSS.

Los grupos de riesgo elegidos para este pilotaje han sido:

- Cronicidad de cobro de RGC
- Dependencia evitable
- Pérdida de protección necesaria
- Desajustes de la atención
- Reincidencia de insolvencia hipotecaria
- Desventaja educativa
- UC monoparentales
- Menores en desventaja

## 2 ÁMBITOS:

Se podrá utilizar desde tres perspectivas:

- **Personal:** Atención proactiva para la intervención con personas y familias, mediante valoraciones de cada caso.
- **Profesional:** Apoyo al coordinador de caso en la toma de decisiones para la intervención con personas y familias, mediante valoraciones de cada caso.
- **Territorial:** Planificación y gestión de recursos comunitarios locales, mediante el uso estadísticas y listados de personas con riesgos concretos de exclusión, que permitan modificar los recursos comunitarios, como por ejemplo:
  - Voluntariado especializado: por ejemplo para madres con falta de apoyos, violencia de género, etc.
  - Grupal: talleres de sensibilización, escuelas de padres o grupos de autoayuda.
  - Servicios de acompañamiento para itinerarios de inserción.
  - Etc.

### 3 ESTRATOS POBLACIONALES Y GRUPOS DE RIESGO:

Se trata de una gestión de riesgos aplicada a las personas en riesgo de exclusión social para prevenir situaciones no deseables.

#### 3.1 SEGMENTACIÓN POBLACIONAL

Consiste en la asignación de las personas a categorías auto-excluyentes en función de la complejidad de la situación global y del riesgo de cronificación de la exclusión y de la intensidad de la atención.

La finalidad es ayudar a gestionar la intensidad de la atención, los roles y los servicios en cada caso, combinando la eficacia y la eficiencia de los recursos disponibles mediante una estrategia general de atención a la exclusión social.

Los estratos obedecen al grado de proactividad que requieren en función de la gravedad del riesgo de exclusión:

- **Atención prioritaria:** Con alto riesgo de evolucionar a situaciones no deseables.
- **Atención moderada:** Con riesgo moderado de evolucionar a situaciones no deseables.
- **Atención básica:** Autonomía con apoyos comunitarios, sin previsión de evolución negativa, con capacidades de afrontamiento autónomo.
- **Autocuidados:** Sin riesgo apreciado.

#### 3.2 GRUPOS DE RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL

Consiste en la identificación no excluyente de las personas con una serie de riesgos de exclusión social relevantes para desarrollar pautas de atención diferenciadas.

La finalidad es facilitar la atención proactiva específicamente relevante para cada caso en función de sus circunstancias conocidas.

El abordaje de grupos de riesgo se realiza desde un enfoque de atención integral, no por colectivos o sectores como se hacía hasta hace poco.

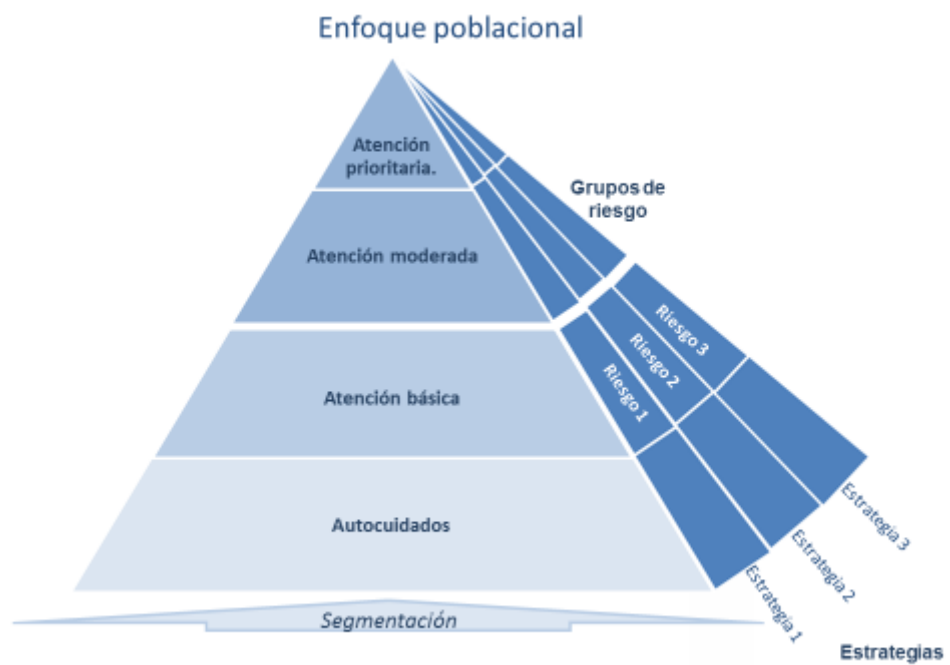
## 4 ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN A LA EXCLUSIÓN SOCIAL

### 4.1 ESTRATEGIA GENERAL:

Conjunto de criterios aplicables a toda la población para asignar la intensidad de la atención, los roles y los servicios en cada caso, combinando la eficacia y la eficiencia de los recursos disponibles mediante una estrategia general de atención a la exclusión social.

Responde a la pregunta ¿Qué personas necesitan atención para prevenir una evolución no deseable, y qué atención?

*Esquema orientativo:*



### 4.2 ESTRATEGIAS ESPECÍFICAS DE ATENCIÓN A GRUPOS DE RIESGO:

Conjunto de procesos o protocolos de atención aplicables a cada uno de los grupos de riesgo de exclusión social.

A cada grupo de riesgo corresponderá una estrategia de atención particular.

Cada estrategia de atención puede contener actuaciones comunitarias, grupales, familiares, de red de apoyo personal, o individuales, permitiendo una personalización en función de los elementos más relevantes.

Las estrategias específicas están articuladas entre sí mediante la estrategia general de atención.

## 5 ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

### 1. POR EL SISTEMA:

- El sistema actualizará la información cuando se genere la nómina mensual.

### 2. POR EL COORDINADOR DE CASO:

- Cuando valida el segmento y riesgos propuestos
- En cualquier momento puede reasignar a una persona a otro segmento, a partir de nueva información conocida.

## 6 FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA SAUSS CEAS PARA EL COORDINADOR DE CASO

### 1. PANTALLA DE LISTADO DE SEGMENTACIÓN POBLACIONAL:

- Listado de las personas objeto de atención proactiva, pertenecientes al ámbito territorial del rol que consulta: CEAS, o corporación local.
- Muestra la propuesta de asignación de segmentación poblacional general y la pertenencia de cada persona a grupos de riesgo específicos realizada por el programa, y la fecha.
- Muestra la asignación de segmentación general y a grupos de riesgo realizada por el profesional.
- Permite filtrar y ordenar, y acceder a la Historia Social de cualquier persona para editar la segmentación.
- Permite editar por el profesional la segmentación.

### 2. PANTALLA DE SEGMENTACIÓN EN LA HISTORIA SOCIAL DE LA PERSONA Y LA UNIDAD DE CONVIVENCIA FAMILIAR:

- Muestra la asignación de segmentación y la pertenencia a grupos de riesgo realizada por el profesional, o en su defecto la realizada por el sistema.
- 

## 7 UTILIDAD

La solución debe resultar útil desde cuatro perspectivas:

- Persona: Debe estar informada y decidir la que desea
- Profesional: Debe tener sentido y facilitarle una mejor atención.
- Gestor de la entidad: Debe permitirle gestionar la intensidad de la atención a las personas y los recursos internos y los del entorno comunitario donde actúa.
- Sistema de Servicios Sociales de responsabilidad pública: Debe contribuir a sus fines y respetar la normativa.



## 8 SOFTWARE IPRO

La identificación de una situación de riesgo es un juicio profesional donde hay que tener en cuenta el conocimiento global de la persona.

La segmentación poblacional será presentada a los profesionales a través de la herramienta informática Intervención proactiva IPRO, que propondrá el segmento al que pertenece cada persona. El sistema asignará automáticamente alguno de los siguientes niveles:

- **Segmento 1- Atención prioritaria**
- **Segmento 2- Atención moderada**
- **Segmento 3- Atención básica**
- **Segmento 4- No proactividad**

Los usuarios de RGC y los que han recibido la prestación de Interlocución de insolvencia hipotecaria serán propuestos por la máquina a un segmento en función de unos requisitos que indican la posibilidad de que ocurra algo.

Tanto los riesgos como los segmentos serán asignados a **nivel individual**, por persona.

Aunque el sistema no proponga a un usuario en un segmento, existe la posibilidad de que todos los usuarios de SAUSS-CEAS sean asignados a un segmento por el profesional, en función del criterio del trabajador social.

- Una vez el sistema ha propuesto un segmento a cada persona, el **profesional deberá confirmar o reasignar** a cada persona en un segmento cuando se encuentra en situación de *pendiente*. El sistema permite al profesional validar la coincidencia del filtrado o anular la inclusión de una persona en dicho grupo de riesgo, dada la información con la que cuenta, con su conocimiento directo (anular posibles falsos positivos). Asimismo, si un caso no es incluido en la selección de riesgo pero el profesional lo considera, **podrá incluirlo**.
- El profesional podrá **revisar** el segmento asignado a cada persona e incluirlo en otro en base al conocimiento de nuevas circunstancias **en cualquier momento**.
- En caso de **discrepancia** entre la propuesta de asignación automática y la valorada por el profesional, la no validación de la predicción se recogerá en un cuadro de texto con la motivación argumentada de la disconformidad, de forma obligatoria cuando el nivel asignado por el profesional es menor que el propuesto automáticamente, y optativo si es superior,

señalando los principales factores de riesgo asociados. La interpretación profesional puede y debe integrar otras variables que no han formado parte del modelo predictivo pero que sabemos tienen una alta incidencia en las situaciones de riesgo.

- El segmento al que pertenece cada persona será **visible desde su Unidad de Convivencia** y en la Historia Social Única, cuando ésta esté disponible.

Los cálculos de cada uno de los riesgos, se realizan automáticamente una vez al mes cuando cierra la nómina de RGC.

- La persona puede **ir cambiando de segmento:**

**A iniciativa del profesional:**

- ✓ cuando se conozcan cambios significativos en las circunstancias personales y la intensidad de la atención deba cambiar.

**A propuesta del software:**

- ✓ cuando es captado en algún filtro en un segmento más elevado que otro activo preexistente anteriormente.
- ✓ cuando concurren varios filtros del mismo segmento, que elevaría a la persona a un segmento superior debido a la concomitancia de varios riesgos
- ✓ cuando concurren varios filtros de distinta prioridad de atención, se elevaría la prioridad al segmento superior captado.

## 9 SITUACIONES DE RIESGOS

Las variables utilizadas para construir cada filtro se detallan en cada uno de los riesgos y provienen de distintas fuentes:

- Modelo predictivo de riesgo de cronicidad de permanencia en RGC durante más de 5 años: formado por 10 variables. Disponemos de un algoritmo que podría identificar las personas con dificultades para obtener su autonomía de las prestaciones económicas antes de 60 mensualidades.
- Variables sociodemográficas, tales como edad, número de adultos en el hogar, número de miembros en el hogar, sexo.
- Variables de expediente de RGC: meses consecutivos cobrando RGC, clasificación en estructural o coyuntural.

Las situaciones de riesgo identificadas son las siguientes:

### 9.1. RIESGO DE DEPENDENCIA EVITABLE DE SERVICIOS SOCIALES

Algunas personas que reciben prestaciones económicas consiguen a corto o medio plazo una autonomía suficiente para evitar la exclusión, y otras personas permanecen largo tiempo en esta situación. ¿Podríamos ayudar mejor a las personas más vulnerables a la exclusión? ¿Qué personas tendrán más dificultades para alcanzar su autonomía? ¿Cómo podríamos mejorar sus capacidades?

Este grupo de riesgo está compuesto por personas perceptoras de RGC que presentan alta probabilidad de superar un plazo de permanencia en nómina y se detectan oportunidades para mejorar su autonomía.

## **9.2. RIESGO DE PÉRDIDA DE PROTECCIÓN NECESARIA**

Se trata de un grupo de personas perceptoras de RGC que presentan alta probabilidad de superar un plazo de permanencia en nómina y la mejor intervención es preservar su cobro.

## **9.3. RIESGO DE DESAJUSTES DE LA ATENCIÓN**

Se entiende como desajuste de la atención tanto una infra-atención como una sobre-atención. Para este filtro, hemos elegido principalmente las entendidas como infra-atención.

Con este filtro, vamos a seleccionar personas que cuenten simultáneamente con RGC y con otras prestaciones o actuaciones de relevancia relacionadas con la inclusión social y a la vez no ha habido seguimiento en el último año.

## **9.4. RIESGO DE REINCIDENCIA DE SITUACIÓN DE INSOLVENCIA HIPOTECARIA**

Se trata de identificar personas que recibieron la prestación de Apoyo integral a familias en riesgo de desahucio por deuda hipotecaria, habiendo alcanzado una reestructuración de la deuda con la entidad financiera por un periodo de tiempo o carencia. Cuando se encuentra cercano el plazo de finalización del plazo de reestructuración de la hipoteca, el incremento de las cuotas puede repetir el riesgo de impago y, por tanto, de pérdida de vivienda en algunas personas. ¿Cómo podremos ayudarles?

## **9.5. RIESGO DE TRANSMISIÓN GENERACIONAL DE LA POBREZA**

### **9.5.1. DESVENTAJA EDUCATIVA**

La falta de consecución de ciclos educativos obligatorios puede abocar a desventajas de inclusión a perpetuidad y es determinante en la inserción laboral posterior.

Por ello, este filtro va dirigido a identificar al segmento de menores de 16 años que tienen antecedentes de absentismo escolar o dificultades de inserción escolar en cualquier unidad de convivencia y en cualquier momento.

### **9.5.2. UNIDADES DE CONVIVENCIA MONOPARENTALES**

El riesgo de pobreza y exclusión parece ser significativamente mayor en familias monoparentales que en otro tipo de estructuras familiares. Se ven más afectados por el desempleo y la precariedad (temporalidad, economía sumergida, ingresos por debajo de la media). Esta relación se acentúa cuando la edad de los hijos es inferior a los seis años.

El grupo está constituido por unidades familiares perceptoras de RGC formada por un adulto (generalmente madre o padre, aunque puede ser algún otro familiar) y algún menor de 18 años.

### **9.5.3. MENORES EN DIFICULTAD**

La acumulación de riesgos en menores pertenecientes a familias con dependencia económica de larga duración y bajas rentas junto a otros factores de vulnerabilidad o inestabilidad familiar multiplican la probabilidad de desprotección de los mismos durante la infancia y de riesgo de transmisión generacional en la etapa adulta (trayectoria sociales inciertas o trayectorias en desestructuración), reduciendo las posibilidades de oportunidades y recursos para una plena inclusión, siendo un colectivo de especial atención a proteger.