



Proyecto PACT

Diseño, ejecución y balance del proyecto
ProActive Case-based Targeted model for social inclusion

SOBRE ESTE DOCUMENTO	5
EL PROYECTO PACT	6
Antecedentes	6
Diseño del proyecto	6
La convocatoria EASI	9
ALIANZA-RED DE PROTECCIÓN	10
Principales cifras	10
Situación de partida	10
Objetivos	11
Actividades ejecutadas	12
Modelo Integrado de Información Compartida	12
Módulo de software de inclusión social: software RED-PACT	12
Fórmulas de adhesión	13
Mapa de recursos	13
Adaptación de RESO	15
Logros	15
Aprendizajes y buenas prácticas	15
MODELO DE INTERVENCIÓN	17
Principales cifras	17
Situación de partida	17
Objetivos	17
Actividades ejecutadas	18
Desarrollo de una metodología de atención integral: manual de intervención	18
Herramienta para el diagnóstico multidimensional de la exclusión social (HDME)	20
Logros	24
Aprendizajes y buenas prácticas	24

SEGMENTACIÓN 25

Principales cifras 25

Situación de partida 25

Objetivos 26

Actividades ejecutadas 26

Extracción, transformación y carga 26

Segmentación poblacional 26

Aplicación informática de segmentación: software IPRO 27

Logros 28

Aprendizajes y buenas prácticas 28

EL PILOTAJE DEL PROYECTO PACT 29

Principales cifras 29

Situación de partida 29

Objetivos 30

Actividades ejecutadas 30

Preparación de los pilotos 30

Pilotaje 31

Logros 31

Aprendizajes y buenas prácticas 32

LA OFICINA DE GESTIÓN DEL PROYECTO PACT 34

Principales cifras 34

Objetivos 34

Actividades ejecutadas 35

El Comité Directivo 35

El Plan de Calidad 35

El Plan de Evaluación 36

Justificación técnica del proyecto 37

Justificación económica del proyecto 37

Logros 38

DISEMINACIÓN	39
Principales cifras	39
Objetivos	39
Actividades ejecutadas	40
Diseminación en Castilla y León	40
Diseminación en España	41
Diseminación en la Unión Europea	41
Diseminación on-line	43
Diseminación académica	43
Logros	43
ANEXO I. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	44

SOBRE ESTE DOCUMENTO



Este documento pretende ser un resumen de todas las actividades desarrolladas con motivo del Proyecto PACT, desde su diseño y planificación a su cierre formal, así como de sus principales logros, aprendizajes y buenas prácticas, y de los elementos identificados como transferibles a los Servicios Sociales de Castilla y León u otros ámbitos. Por tanto, incluye información relativa al periodo de ejecución formal del proyecto (1 de noviembre de 2015 a 31 de octubre de 2018), pero también previa y posterior.

Su objetivo es divulgar y poner en valor el esfuerzo realizado desde la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León en relación al Proyecto PACT, si bien no con carácter exhaustivo. Por ello, el documento recoge información general y comprensible para cualquier persona no vinculada al proyecto. No obstante, se han incorporado menciones a otros documentos, que puedan ser de utilidad para profundizar en el mismo.

Su estructura se basa en los tres ejes del Proyecto PACT: **alianza-red, modelo de intervención y segmentación**. Incluye también un capítulo específico sobre el pilotaje, dado que se trata de un proyecto basado en la experimentación a nivel piloto de todo lo anterior. Para cada uno de ellos, se presenta la situación de partida, actividades ejecutadas en relación al PACT, logros obtenidos, aprendizajes y buenas prácticas identificadas. Todo ello se complementa con un capítulo dedicado a la **oficina de gestión del proyecto** y otro a la **diseminación**, procesos soporte que han resultado necesarios para el adecuado desempeño del proyecto.

EL PROYECTO PACT



ANTECEDENTES

A finales de 2007 comienza una crisis económica de gran calado, que supone un fuerte incremento de las situaciones de empobrecimiento en Castilla y León, en muchos casos, pasando de la plena normalización social al riesgo de exclusión o la exclusión severa.

Esto pone de manifiesto la necesidad de cambiar el modelo de intervención social, con el doble objetivo de atender las situaciones de riesgo de una manera más integral y proactiva, buscando el empoderamiento y la autonomía de la persona, y utilizar los recursos de forma eficiente, evitando generar situaciones de dependencia crónica de las ayudas.

Lograr todo lo anterior requiere de un sistema que integre, de manera racional, las iniciativas públicas junto a las privadas, en un sistema más operativo, ágil y eficiente.

A esto se añade la voluntad política de impulsar los cambios que se venían ya produciendo (dentro de un proceso de mejora continua) en el sistema de Servicios Sociales de Castilla y León.

Así, se decide ensayar un nuevo modelo de atención a las personas en riesgo de exclusión social, como iniciativa de innovación social, para la experimentación de dos estrategias interconectadas: la alianza público-privada y la inversión social proactiva.

Este nuevo modelo se concreta en el Proyecto PACT, *ProActive Case-based Targeted model for social inclusion*, que se espera permita establecer las claves, herramientas y conocimientos suficientemente validados para ser extendido luego al conjunto de la comunidad, así como a otras regiones, a nivel nacional o europeo.

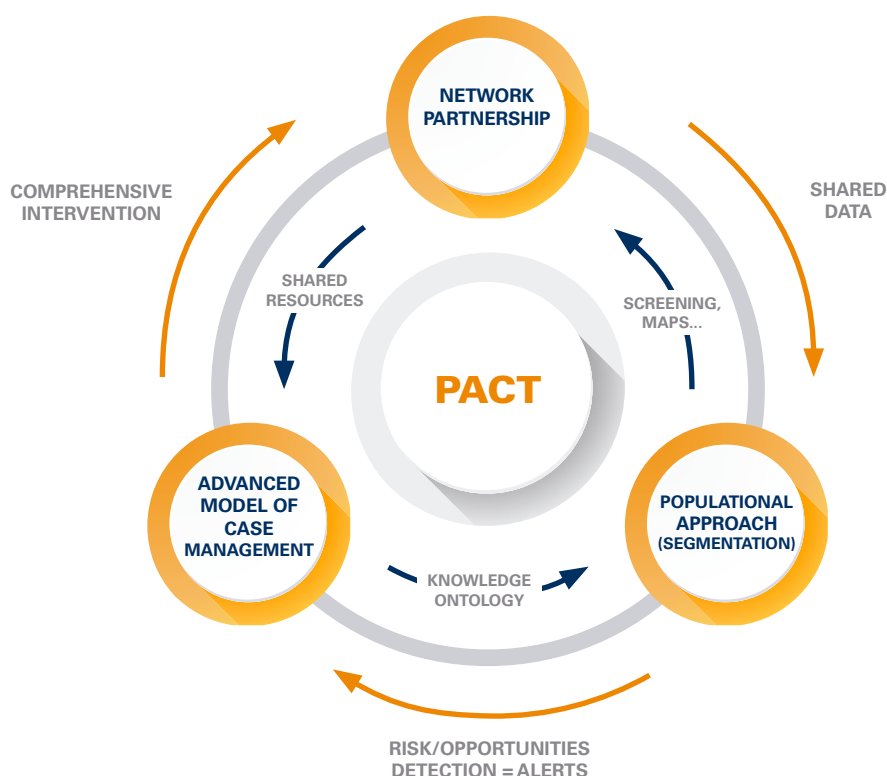
DISEÑO DEL PROYECTO

El Proyecto PACT se construye sobre la base de dos estrategias:

- **Alianza público-privada**, como una nueva forma de organizar los servicios, que integre la información, los recursos, las respuestas y los aprendizajes.
- **Inversión social proactiva y preventiva**, capaz de detectar, mediante técnicas de segmentación poblacional, las situaciones y los perfiles de personas y familias susceptibles de ser atendidas integralmente, antes de que se produzca agravamiento o cronicidad de la exclusión, y **centrada en el empoderamiento**, desde un enfoque cualificante y apreciativo.

A partir de estas, se establecieron los objetivos específicos:

- Desarrollar la **alianza público-privada (RED)** para la intervención en situaciones de exclusión social, incrementando la eficiencia y la calidad del sistema; unificando la información, los métodos, los recursos y los conocimientos de los agentes públicos y privados en el territorio.
- Avanzar hacia mayores cotas de inclusión y una menor dependencia de los Servicios Sociales a través de un **nuevo modelo de atención a las personas** en situación o riesgo de exclusión, basado en la **atención centrada en la persona**.
- Intervenir proactivamente creando y poniendo en práctica una herramienta de **segmentación poblacional** que utilice los datos existentes en el sistema de gestión.



En definitiva, estos objetivos supusieron experimentar en la realidad de un sistema de Servicios Sociales las estrategias indicadas en el Paquete de Inversión Social¹ de la Unión Europea: atención integrada (*one-stop-shop*), atención personalizada a través de gestores de caso de alta calidad (*high quality case handlers*) y la alianza sinérgica entre actores públicos y privados.

Se vió necesario dedicar un tiempo a definir las herramientas organizativas, de intervención y de segmentación poblacional, de forma participativa, para luego ponerlas a prueba, de manera integrada y simultánea, en cuatro territorios seleccionados, mediante actuaciones experimentales (piloto) cuyo público objetivo fueron las personas preceptoras de la prestación Renta Garantizada de Ciudadanía (RGC).

Esta experimentación estuvo sometida a rigurosas condiciones de control de los impactos y los alcances, de forma que fuera posible identificar los elementos clave generalizables, en el futuro inmediato, a todo el sistema de Servicios Sociales.

Todo ello se concretó en siete paquetes de trabajo², cuyas tareas y objetivos se describen a continuación.

¹ Paquete de Inversión Social, o Social Investment Package, está contenido en Communication from the Council, the European Economic Committee and the Committee of the Regions. Towards Social Investment for Growth and Cohesion, including implementing the European Social Fund 2014-2020. COM (2013) 83 final. Brussels, 20.2.2013.

² Paquete de trabajo, o Work Package (WP), en inglés.

PAQUETES DE TRABAJO OPERATIVOS DE DISEÑO E INNOVACIÓN

WP2. PARTENARIADO PÚBLICO-PRIVADO (RED)

Desarrollo de un sistema de atención en red, público y privado, que integra sus recursos y servicios funcionales y orgánicos.

Diseño participativo de protocolos para el acceso a la Red y la participación en cada uno de los instrumentos y dispositivos.

WP3. MODELO DE INTERVENCIÓN

Creación de un nuevo modelo de intervención, participativa, basado en el empoderamiento de las personas, mediante el desarrollo de competencias para la autonomía. Incluye la metodología de atención integral y la aplicación informática de diagnóstico.

WP4. ENFOQUE POBLACIONAL

Diseño y puesta en marcha de herramientas de segmentación, a través de un diseño participativo, con la posibilidad de intervenciones proactivas. Incluye una solución software para el análisis, procesamiento y carga de datos para la detección de riesgos.

PAQUETE DE EXPERIMENTACIÓN

WP5. PILOTOS

Selección de casos segmentados y experimentación del Modelo de Intervención y de la RED en los cuatro territorios pilotos. Control de los pilotos, de modo que se garantice la homogeneidad de planteamiento y un adecuado seguimiento y manejo de los resultados y variables diversas.

PAQUETES DE TRABAJO DE EVALUACIÓN, DISEMINACIÓN Y GESTIÓN

WP6. EVALUACIÓN.

Elaboración e implementación de un Plan de Evaluación, desarrollado antes, durante y después de los pilotos, para la medición de los alcances y de los impactos reales en los pilotos y en el sistema de provisión.

WP7. DISEMINACIÓN

Diseño y aplicación de un Plan de Comunicación y Difusión, para la diseminación de los aprendizajes, a todo el sistema y a otros sistemas, a través de herramientas on line y off line, Roadshows y Workshops.

WP1. GESTIÓN DEL PROYECTO

Gestión sistemática del proyecto, a través de un Plan de Calidad y un Plan de Evaluación externa, como garantía de la consecución de los objetivos, de acuerdo con lo planificado y el presupuesto disponible.

Se seleccionaron, como territorios piloto, cuatro áreas geográficas y administrativas diferenciadas: tres municipios (capitales de provincia) y una provincia; con los objetivos de asegurar la inclusión de un porcentaje razonable de la población objetivo, cubrir las áreas rurales y urbanas, y considerar otros elementos, como la población, el mercado laboral, el desarrollo industrial, etc. Los territorios concretos seleccionados fueron León, Salamanca y Valladolid, como capitales de provincia, y los municipios con menos de 20.000 habitantes de la provincia de Valladolid.

Se realizó una planificación inicial de las actividades a desarrollar, a lo largo de sus 36 meses de duración, divididas en tres fases:

- **Fase de diseño y desarrollo** (del mes 1 al mes 13), dedicada al diseño de la fase metodológica, y de las herramientas y alianzas necesarias para la puesta en marcha del nuevo modelo de atención.
- **Fase de experimentación** (del mes 13 al mes 30), para la experimentación piloto del modelo en los territorios seleccionados.
- **Fase de evaluación y difusión** (del mes 1 al mes 36, con especial intensidad en los últimos 6 meses), destinada a evaluar los resultados antes del inicio del pilotaje, durante y después, y la difusión de resultados y otros contenidos relacionados con el proyecto.

LA CONVOCATORIA EASI

El **Programa de la Unión Europea para el Empleo y la Innovación Social (EaSI)** es un instrumento financiero a escala europea, cuyo objeto es promover un elevado nivel de empleo de calidad y sostenible, que aporte una protección social correcta, combata la exclusión social y la pobreza y mejore las condiciones de trabajo.

Está gestionado directamente por la Comisión Europea, y tiene como objetivos, entre otros, reforzar la comprensión y asimilación de los objetivos de la UE, así como la coordinación de las actuaciones a nivel nacional y europeo en el ámbito del empleo, los asuntos sociales y la inclusión; apoyar el desarrollo de sistemas de protección social y políticas de mercado de trabajo y modernizar la legislación de la UE y asegurar su aplicación efectiva.

En junio de 2014 se publicó la **convocatoria EaSIVP/2014/008** cuyos objetivos se alinean plenamente con los perseguidos por el Proyecto PACT, pues responden a la necesidad de adecuar las respuestas, ante el avance del empobrecimiento y de la exclusión social; y la necesidad de hacer converger los recursos y los modos de actuar de las entidades públicas y privadas del ámbito de la acción social para lograr intervenciones más racionales y eficientes.

Así pues, el equipo técnico de la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León desarrolló, entre los meses de julio y agosto de 2014, el proyecto y toda la documentación necesaria para optar a la convocatoria EaSI.

Con el objetivo de cumplir los requerimientos de dicha convocatoria, se seleccionó a los socios para el proyecto, estableciéndose las tareas y responsabilidades para cada uno de ellos:

- **Gerencia de Servicios Sociales.** Lideró y coordinó el proyecto aportando el planteamiento estratégico, asumiendo la interlocución con la Comisión Europea. Es responsable de la gestión del proyecto, el diseño y puesta en marcha de la alianza público-privada, el modelo de intervención y la segmentación, además de participar en la implementación de los pilotos, la evaluación y la diseminación.
- **Administraciones Públicas Locales: Ayuntamiento de León, Ayuntamiento de Salamanca, Ayuntamiento de Valladolid y Diputación Provincial de Valladolid.** Su principal tarea fue implementar los cuatro pilotos previstos. Se implicaron también en el proceso de diálogo participativo para la constitución del partenariado público-privado y el diseño del nuevo modelo de intervención.
- **Universidad de Valladolid.** Diseñó e implementó la metodología de evaluación, participando también en la diseminación y la gestión del proyecto.
- **EAPN Castilla y León.** Ejerció la labor de coordinación e interlocución con las entidades del Tercer Sector, en términos de implicar a estas en el diseño para la constitución del partenariado público-privado y el nuevo modelo de atención y la implementación de los pilotos. Se encargó también de elaborar el Plan de Comunicación y Diseminación.

En agosto de 2015 se recibe la comunicación, por parte de la Comisión Europea, de la concesión de la subvención, por importe de 1.973.843,47 €, firmándose el acuerdo con fecha 28 de octubre de 2015.

Así, el Proyecto PACT comenzó formalmente su ejecución en noviembre de 2015, extendiéndose hasta octubre de 2018, con un presupuesto total de 2.779.057,63 €.

ALIANZA-RED DE PROTECCIÓN



PRINCIPALES CIFRAS

- 5 protocolos de adhesión firmados.
- 79 entidades participan en el Mapa de recursos, 25 del sector público y 54 del Tercer Sector.
- Cuenta con 567 dispositivos, que ofertan 1559 prestaciones.

SITUACIÓN DE PARTIDA

En el contexto ya descrito (crisis económica), se produce un incremento de la población que demanda atención, en paralelo con la restricción del gasto público y de los recursos de las ONG. En esta tesitura, el riesgo es volver a fórmulas cercanas a la beneficencia, orientadas a la satisfacción de necesidades, pero que no abordan las causas de la exclusión y, por tanto, provocan incoherencias en el sistema: hiperdesarrollo de algunos recursos y vacíos de atención a otras necesidades.

Al mismo tiempo, se producen duplicidades en las atenciones por parte de entidades públicas y privadas, que coexisten en el sistema.

En este contexto, el diseño del proyecto coincide en el tiempo con la creación de la Red de Protección a Familias afectadas por la Crisis³ (Red de Protección o RED): un nuevo modelo de trabajo de los Servicios Sociales en Castilla y León de Responsabilidad Pública, basado en la gestión por procesos y la coordinación entre entidades. Su misión es contribuir a la plena inclusión social, mediante la actuación coordinada entre los agentes del sistema, asegurando la cobertura de las necesidades básicas y evitando que el impacto del empobrecimiento material y económico afecte al resto de áreas y derive en exclusión social.

La aspiración de la RED es integrar en el Sistema de Servicios Sociales recursos de distinta naturaleza, de titularidad pública o privada, que se ofrecerán de manera coordinada, integral, interrelacionada y dinámica, si bien en el momento en que se lanzó el Proyecto PACT, se habían establecido únicamente las directrices iniciales de su funcionamiento, y aún no se habían diseñado los mecanismos y herramientas concretas para ello.

³ Acuerdo 51/2014, de 29 de mayo, de la Junta de Castilla y León, por el que se establecen las directrices de funcionamiento de la Red de Protección a las Familias de Castilla y León afectadas por la crisis (BOCyL n° 104, de 3 de junio de 2014).

Son Agentes de la Red de Protección las entidades del sistema de Servicios Sociales de titularidad pública, como la Gerencia de Servicios Sociales y las corporaciones locales (diputaciones provinciales y ayuntamientos de municipios con más de 20.000 habitantes), así como asociaciones sin ánimo de lucro que realizan intervenciones profesionales en el ámbito de la exclusión. Además, pueden entrar a formar parte, como entidades colaboradoras, todo tipo de entidades que participan en la prestación de recursos dirigidos a las personas en riesgo de exclusión y entidades o particulares, mediante la participación comunitaria y el voluntariado.

La RED queda identificada como el marco estable que ha dado soporte y continuidad al Proyecto PACT.

OBJETIVOS

Desarrollar la alianza público-privada (RED) para la intervención en situaciones de exclusión social, incrementando la eficiencia y la calidad del sistema; unificando la información, los métodos, los recursos y los conocimientos de los agentes públicos y privados en el territorio. Lo que requiere de:

- La formalización de alianzas entre los agentes públicos y privados del ámbito de los servicios sociales y de otros sistemas afectados en cada territorio piloto, para garantizar el uso más eficiente de los recursos y la asunción de los protocolos compartidos.
- La elaboración de procesos de atención integral consensuada.
- La adaptación de la aplicación informática de gestión integral SAUSS para que sirva como una plataforma de información compartida entre los profesionales de las organizaciones públicas y privadas integradas en la Red⁴.
- La elaboración previa de instrumentos de observación y medición de alcances en términos de cambios de comportamiento propiciados tanto en las personas como en el sistema organizativo.

El proceso de construcción de la coordinación institucional se ha basado en:

1. Identificar elementos, necesidades o puntos de vista comunes a todos los agentes, y a partir de ello construir un enfoque compartido.
2. Tener en consideración la diversidad y pluralidad de las entidades que conforman la Red, y aprovechar el beneficio que la riqueza y el capital de conocimiento suponen.
3. Generar acuerdos en el lenguaje (taxonomías) y en la conceptualización de los factores que subyacen a la exclusión y de los recursos existentes, para llegar a modelos explicativos de cómo se produce este fenómeno (ontologías) y la forma de abordarlo (estrategias).
4. Trabajar los consensos a varios niveles de actuación, para construir procesos y sistemas coherentes y sostenibles.
5. Producir impactos en el sistema.

⁴ Este objetivo inicialmente se asocia a la estrategia "Alianza – Red de Protección," si bien posteriormente se desarrolla dentro del Modelo de Intervención.

ACTIVIDADES EJECUTADAS

Como punto de partida para todas las actividades relacionadas con la Red, se tomó el Grupo Regional de Trabajo de la Red, formado por representantes del Sistema de Servicios Sociales de Responsabilidad Pública: la Gerencia de Servicios Sociales, algunas de las corporaciones locales con competencias en Servicios Sociales, entre las que estaban incluidas las socias del proyecto PACT, y las entidades del tercer sector de acción social con presencia regional (Cáritas, Cruz Roja y EAPN Castilla y León en representación del resto de entidades). Este grupo de trabajo ha analizado, debatido y realizado propuestas acerca de los aspectos y elementos fundamentales de la Red, como el *Mapa de recursos*, las directrices de funcionamiento en red, los roles de los miembros, etc. Los componentes de este grupo de trabajo tienen funciones de coordinación técnica en sus respectivas organizaciones, lo que les sitúa en una posición estratégica para esta tarea.

Esta estructura de trabajo, que se había creado antes del inicio del proyecto PACT con la finalidad de desarrollar en la Comunidad un modelo de atención en red de carácter público-privado, fue incorporada al proyecto como el equipo de seguimiento de tareas referentes al partenariado público-privado. De este modo, los avances que se establecieran en el entorno del proyecto podían ser valorados desde una perspectiva más amplia y con las miras puestas en la transferencia al sistema de Servicios Sociales de los elementos cuya utilidad quedase evidenciada.

Por otro lado, también ha servido a los objetivos de este nivel, el Equipo Técnico Local (ver apartado "Modelo de Intervención"), constituido en los inicios del proyecto PACT y formado por una treintena de profesionales de los servicios sociales, tanto del ámbito público como del Tercer Sector, de las distintas zonas geográficas en las que se desarrollaban los pilotos (áreas urbanas de Valladolid, Salamanca, León y provincia de Valladolid). A través de las buenas prácticas extraídas de este trabajo conjunto, ofrecían al Grupo Regional de la Red soluciones generadas y contrastadas a partir de la experiencia profesional.

MODELO INTEGRADO DE INFORMACIÓN COMPARTIDA

Como fase inicial, se realiza un trabajo de análisis de los acuerdos previos sobre cómo compartir información, alcanzados en consenso con los participantes del grupo regional de trabajo de la Red, contextualizándolo en la metodología de atención integral y en el futuro desarrollo de las soluciones software.

En el verano de 2016 se inicia la elaboración del documento que es validado a principios del año 2018. Para ello, además de las reuniones periódicas con el grupo regional de trabajo de la Red, se celebran cuatro reuniones específicas sobre posibles soluciones para la información compartida entre entidades de la Red: una con representantes de las entidades del Tercer Sector y miembros de EAPN, otra con profesionales de Cáritas, otra con la Fundación Secretariado Gitano, y la última, con representantes de las entidades locales.

Desde mayo de 2018 se revisa el Modelo en coherencia con los avances en otras tareas: Mapa de Recursos, funcionalidades del software, modelo de intervención, conjuntamente con EAPN Castilla y León y de las corporaciones locales.

Una vez validado por los miembros de la Red, se aprueba. Para más detalles, puede consultarse el documento original "Modelo Integrado de Información Compartida para la gestión de caso".

Estos trabajos dieron lugar al diseño y puesta en funcionamiento del **Módulo de software de inclusión social: software RED-PACT**.

MÓDULO DE SOFTWARE DE INCLUSIÓN SOCIAL: SOFTWARE RED-PACT

El software RED-PACT es la herramienta informática, basada en estándares abiertos, base de datos relacionales y documentación, que permite interoperar a todos los actores implicados, dando soporte al nuevo modelo organizativo y de intervención. Todo ello, da respuesta a las premisas iniciales del proyecto PACT.

A partir del análisis funcional, consensado con los profesionales implicados, se trabaja en la descripción funcional y técnica de la herramienta, elaborándose la documentación técnica para el desarrollo del procedimiento de contratación.

Esta herramienta incorpora:

- Formulario de información y autorización de los participantes.
- Historia Social Resumida, que incluye información básica sobre cada usuario de servicios sociales, relativa a identificación (sexo, fecha de nacimiento, país de nacimiento, nacionalidad y fecha de inicio de la historia social), coordinación (CEAS de referencia y corporación local) y domicilio, datos de empleabilidad, valoración, prestaciones y actuaciones, y otros miembros de la unidad familiar relacionados con la persona.
- Acceso a la herramienta HDME.

La funcionalidad RED-PACT ha sido sometida a pruebas de uso por profesionales de algunas de las entidades participantes en el pilotaje (Cáritas, Cruz Roja, Fundación Secretariado Gitano, Fundación Juan Soñador).

Todos los detalles sobre la aplicación se recogen en la “Guía de uso del software de inclusión social RED-PACT”. Existe también un documento definición del software para su extrapolación a otros organismos a nivel europeo utilizando los estándares europeos, bajo las directrices del EIF (European Interoperability Framework) y documento de portabilidad de RED-PACT.

FÓRMULAS DE ADHESIÓN

En un principio, se trabaja en la definición de protocolos institucionales de adhesión a la Red y en las fórmulas de participación de las entidades del tercer sector de acción social que van a intervenir en el pilotaje. Se alcanza el consenso sobre el protocolo a utilizar en septiembre de 2016.

El modelo de adhesión incluye, en sus anexos, el compromiso de confidencialidad de los profesionales con su entidad, la plantilla para la gestión de las altas para acceder a la herramienta diagnóstica (HDME), y el modelo de consentimiento informado y autorización para compartir la información por parte de los sujetos de la experimentación.

Se firman los acuerdos de colaboración y compromisos de confidencialidad con las cinco entidades del tercer sector que participan en el pilotaje: Cáritas, Cruz Roja, Sociedad San Vicente de Paul, Fundación Secretariado Gitano y Fundación Juan Soñador.

MAPA DE RECURSOS

El Mapa de recursos recoge de manera ordenada los servicios y prestaciones de las entidades públicas y privadas miembros de la Red de Protección y su condición de agentes o colaboradores, tal y como se acabó determinando en la Ley 4/2018, de 2 de julio, de ordenación y funcionamiento de la Red de Protección e inclusión a personas y familias en situación de mayor vulnerabilidad social o económica en Castilla y León (En adelante la Ley de la Red).

Además, persigue dos objetivos:

- Lograr un lenguaje unificado en la definición de contenidos de los servicios y prestaciones que las entidades ponen al servicio de la Red, gracias al uso de una categorización común (la del Catálogo de Servicios Sociales).
- Contribuir a la gestión del acceso a la información compartida por parte de los profesionales de la Red, asociando a dos niveles (agente y colaborador) las prestaciones o servicios recogidos en el Mapa, con el objetivo de establecer diferentes roles de acceso a la información compartida, según las funciones que estos profesionales realicen.

Por todo ello, la principal tarea en el diseño de la estructura del Mapa y la adscripción de prestaciones y servicios fue la de consensuar y ordenar las aportaciones de todos los implicados.

Así, se consensua un primer esquema de contenidos, con los participantes del grupo regional de trabajo. A continuación, se hace una recogida inicial de información sobre las prestaciones y servicios de las entidades, públicas y privadas, que estas ponen a disposición de la Red. A la vista del análisis de esta información, se redefinen los contenidos del Mapa de recursos y se establecen los elementos que debe contener. Posteriormente, se revisan los recursos recogidos en el Mapa por parte de las entidades públicas y privadas que forman parte de la Red.

Se valida con cada entidad una propuesta de configuración de sus recursos en dispositivos, en función de las características y los requisitos establecidos. En la asamblea de EAPN CyL, se presenta la configuración del Mapa y la conceptualización de los dispositivos y servicios que aglutina, lo que implica una adaptación en la denominación de los servicios que prestan las entidades.

Se cierran las tareas de corrección y contraste con las entidades del borrador del Mapa de recursos, y se prepara el fichero del Mapa de recursos correspondiente a los territorios de pilotaje del PACT, para su difusión a cada uno de los equipos locales, de manera que puedan utilizarlo en la elaboración de cada plan de caso. También se elabora un documento de apoyo, con información sobre su estructura y uso, y se envía el Mapa a los coordinadores de las entidades implicadas (antes de su envío a los equipos de pilotaje).

La publicación de la versión definitiva del Mapa de recursos de la Red tuvo lugar en marzo de 2018.

Finalmente, el Mapa se configura en dispositivos, que son unidades funcionales de atención de la Red de Protección, e incluyen tanto a los profesionales como al conjunto de los servicios y prestaciones que ofrecen. Se establecen 5 clases de dispositivos, en función de la tipología de prestaciones y servicios que ofrecen y del rol profesional que desempeñan en la Red, como agentes o colaboradores:

- 1. Dispositivos de la Red de Protección para la atención primaria, orientación y seguimiento:** dispositivos *agentes* que dispensan aquellas atenciones de primer nivel que con carácter general se requieren en los procesos de inclusión social, como la información; la orientación; la valoración y el asesoramiento., además de la cobertura de necesidades básicas. Dentro de esta clase, se incluyen: Unidades de Información de la Gerencia de Servicios Sociales, Equipos de Acción Social Básica (CEAS) y Equipos de acogida y atención primaria del Tercer Sector de Acción Social.
- 2. Equipos de apoyo técnico personal y familiar para la inclusión social:** equipos específicos de carácter multidisciplinar, que forman parte del segundo nivel organizativo del Sistema de Responsabilidad Pública de Servicios Sociales. Dentro de esta clase de dispositivo *agente*, se incluyen: equipos multidisciplinarios para la inclusión del sistema público, oficinas de insolvencia hipotecaria y equipos para la inclusión social del tercer sector de acción social.
- 3. Recursos de alojamiento para la inclusión:** clasificados también como dispositivos *agentes*, pues, además de cubrir las necesidades más básicas de alojamiento, alimentación, higiene, etc., prestan una atención integral, continuada y adaptada a las necesidades de las personas sin hogar, promoviendo su vida autónoma con un estilo de vida normalizado, y potenciando sus capacidades y su integración social.
- 4. Recursos para el empleo:** dispositivos *colaboradores* que ofrecen servicios específicos para el acceso al empleo, que pueden ir enfocados a las personas para incrementar su empleabilidad (formación laboral, capacitación profesional, habilidades instrumentales para el desempeño de tareas, etc.) o bien incidir en el tejido empresarial para favorecer la contratación y el mantenimiento del empleo a los colectivos que presentan dificultades de acceso al mismo (medidas de apoyo al autoempleo, contratos de inserción, medidas de fomento de la contratación individual).
- 5. Dispositivos para la atención de necesidades básicas:** dispositivos *colaboradores* que prestan atenciones de carácter instrumental en ámbitos concretos de necesidad, como puede ser la cobertura de necesidades básicas de subsistencia (alimentos, higiene, pernoctaciones, etc.), que requieren en muchos casos la provisión inmediata o urgente; o bien relacionadas con habilidades instrumentales básicas (aprendizaje del idioma, alfabetización).

Es necesario destacar que este Mapa tiene una trascendencia mayor que el Proyecto PACT, pues su uso no se limita al pilotaje del proyecto, sino que alcanza al conjunto de la Red de Protección. De ahí, la importancia de la siguiente fase: adaptación de RESO.

ADAPTACIÓN DE RESO

Una vez consensuada la estructura y contenidos del Mapa de Recursos, es necesario disponer de herramientas tecnológicas para la gestión de la coordinación. De ahí la importancia de adaptar la aplicación informática RESO, de Registro de entidades, centros y servicios de carácter social de Castilla y León, de modo que permita alojar el Mapa.

Para ello, se mantuvieron varias reuniones con el Servicio responsable de la gestión del Registro y con el área de informática de la Gerencia de Servicios Sociales, para el análisis de las soluciones funcionales e iniciar los trabajos informáticos. Asimismo, se trabaja con los gestores del Registro en la estandarización del procedimiento de adscripción al Mapa.

La versión en pruebas de la aplicación RESO está en uso desde agosto de 2018.

LOGROS

- **Ley 4/2018**, de 2 de julio, de ordenación y funcionamiento de la Red de Protección e inclusión a personas y familias en situación de mayor vulnerabilidad social o económica en Castilla y León.
- **Implementación de las fórmulas de adhesión a la Red** (firma de protocolos de adhesión con Cáritas, Cruz Roja, Sociedad San Vicente de Paul, Fundación Secretariado Gitano y Fundación Juan Soñador).
- Definición del Modelo Integrado de Información Compartida.
- Elaboración del **Mapa de recursos de la Red**, que incluye los recursos aportados por entidades públicas y privadas que forman parte de la Red. Utilizado para el diseño de planes de caso durante el pilotaje y, a partir del segundo trimestre de 2018, de manera generalizada. Alojado en RESO y definida la sistemática para la incorporación de nuevos recursos.
- Ficha consensuada de datos básicos, para la recogida e intercambio de información entre entidades.
- **Diseño de software RED-PACT para el modelo integrado de información compartida**, como ventana de comunicación desde el que trabajar en interoperabilidad entre Tercer Sector (entidades Agentes de la Red) y los servicios públicos.

APRENDIZAJES Y BUENAS PRÁCTICAS

A partir de la puesta en marcha del proyecto PACT, se extraen una serie de prácticas relacionadas con la colaboración entre agentes, que han servido para el desarrollo de un sistema de coordinación institucional a lo largo del proyecto y que sugieren algunos puntos a tener en cuenta para su consolidación en el sistema, más allá de la experimentación, o para su replicación por parte de otros. Estos son:

- **El trabajo de definición y consenso se ha desarrollado a dos niveles, técnico e institucional, permeables entre sí.** De este modo, la toma de decisiones puede tener una base sólida, a partir de premisas compartidas, y a su vez los avances que se consigan se incardinan en una estructura que los refuerza. Ejemplo de ello son las pautas, instrumentos y normas de carácter general que se han elaborado, y que han recogido los consensos obtenidos en relación a los principios de actuación en red, como el Modelo integral de información compartida.

- **Se han generado distintos espacios para la experimentación y la gestión del conocimiento**, con diferentes focos de interés: la definición de un marco o estructura general, la organización y gestión de la atención colaborativa o la intervención en red. Es importante destacar la importancia del conocimiento generado “de abajo a arriba” y la necesidad de contar con puntos de enlace entre los diferentes niveles, de modo que sea posible la transmisión de este conocimiento.

Los aprendizajes extraídos del proyecto ponen en evidencia la importancia de contar con este tipo de estructuras, que aseguren la transmisión y asunción de la cultura colaborativa y velen por la correcta aplicación de una metodología compartida. Para ello, es crucial que los equipos tengan bien definidas su composición y sus funciones.

- **Representatividad de todos los agentes del sistema de Servicios Sociales de responsabilidad pública implicados en los diferentes niveles de actuación:** Administraciones Públicas, regionales y locales, y Tercer Sector de acción social. Todas las estructuras de trabajo mencionadas han tenido un carácter mixto e interdisciplinar, con una relación horizontal entre los participantes.

El Tercer Sector ha funcionado asociado en la Red EAPN Castilla y León (la Red europea de lucha contra la pobreza y la exclusión social), que aglutina a las entidades más representativas de la región en este ámbito. De este modo, el sector ha podido tener un foro de debate interno que les permitiera un posicionamiento común y un interlocutor con la Administración.

- **Liderazgo de la Administración regional**, desde su responsabilidad en la planificación y coordinación de los Servicios Sociales a nivel regional y su rol de dirección en el propio proyecto. Desde esta posición de liderazgo, la Gerencia de servicios sociales ha promovido la estructuración, dinamización y funcionamiento de las diferentes estructuras de trabajo y ha impulsado el desarrollo del sistema de colaboración.

Para más información sobre aprendizajes y buenas prácticas, consultar el documento **“Informe final de resultados de evaluación y aprendizajes del Proyecto PACT”**.

MODELO DE INTERVENCIÓN



PRINCIPALES CIFRAS

- 83% de profesionales no abandonaría el nuevo modelo de intervención.
- HDME se estructura en 6 dimensiones, 13 subdimensiones y 69 factores.
- 94% de profesionales consideran la herramienta HDME útil para configurar un diagnóstico.

SITUACIÓN DE PARTIDA

La situación previa al Proyecto PACT supone la coexistencia de distintos programas de inclusión, desarrollados por entidades públicas y privadas, que utilizan distintos enfoques. Se identifican diferencias relativas a la evaluación y diagnóstico, planificación de la intervención, etc. que hacen difícil valorar el resultado de las actuaciones.

Además, estos programas se dirigen, sobre todo, a las personas en situación más cronificada, mientras que la realidad del momento (desempleo prolongado y alto nivel de endeudamiento) puede generar un incremento en las tasas de exclusión, desde sectores de la población antes normalizados. Para evitar esta situación, deben movilizarse los recursos de las personas en una fase temprana, junto con los apoyos oportunos a sus necesidades, para evitar la cronificación de las situaciones de exclusión.

OBJETIVOS

Avanzar hacia mayores cotas de inclusión y una menor dependencia de los Servicios Sociales a través de un nuevo modelo de atención a las personas en situación o riesgo de exclusión, basado en la atención centrada en la persona. Esto requiere:

- Analizar el fenómeno de la inclusión/exclusión y las respuestas dadas por los diferentes agentes a fin de diseñar un MODELO INTEGRADOR de las perspectivas y de las estrategias que han mostrado mayor eficacia e impacto.

- Diseñar y poner en práctica una herramienta común de diagnóstico multidimensional de la inclusión-exclusión enfocada a la intervención.
- Formar, motivar y comprometer a los profesionales con el nuevo modelo de atención.
- Utilizar la experiencia vivencial de los usuarios y atender a su situación global y a su ciclo vital desde un enfoque apreciativo de las capacidades frente al más habitual enfoque carencial.
- Promover intervenciones dirigidas al empoderamiento de las personas mediante estrategias de capacitación y de fomento de la autonomía, estableciendo la secuencia de alcances a lograr en un proyecto individualizado con la supervisión, control y seguimiento de la figura del gestor de caso.

ACTIVIDADES EJECUTADAS

El correcto diseño de un nuevo modelo de intervención requiere de la implicación de los profesionales vinculados a los servicios sociales de Castilla y León, a través de foros de debate, grupos de trabajo, reuniones técnicas y otros mecanismos de participación.

Por ello, además de las reuniones propias del equipo de trabajo (WP3), se constituye un Equipo Técnico, o Grupo de Trabajo Local, en cada uno de los territorios de pilotaje (León, Salamanca, Valladolid -capital- y Valladolid -provincia-), que se reúnen con frecuencia aproximadamente trimestral, tanto para el diseño del nuevo modelo de intervención, como de la herramienta de diagnóstico; y, posteriormente, para el seguimiento del pilotaje. Estos equipos no estaban previstos inicialmente, si bien han demostrado sobradamente su utilidad.

Las sesiones celebradas en torno al modelo de intervención y la herramienta de diagnóstico versan sobre:

- **Sesión 1:** Contextualización de la exclusión social, así como las tareas y los plazos del Proyecto PACT.
- **Sesión 2:** Dimensiones e indicadores de la exclusión social.
- **Sesión 3:** Dimensiones e indicadores de la exclusión social y consenso del primer borrador del marco conceptual de la herramienta de diagnóstico.
- **Sesión 4:** Estado de la herramienta de diagnóstico y establecimiento de las próximas tareas referidas al modelo de intervención.
- **Sesión 5:** Herramienta de diagnóstico y modelo de intervención.
- **Sesión 6:** Preparación del pilotaje y versión inicial del manual de intervención.
- **Sesión 7:** Sesión conjunta de cierre. Manual de intervención y guía de aplicación.

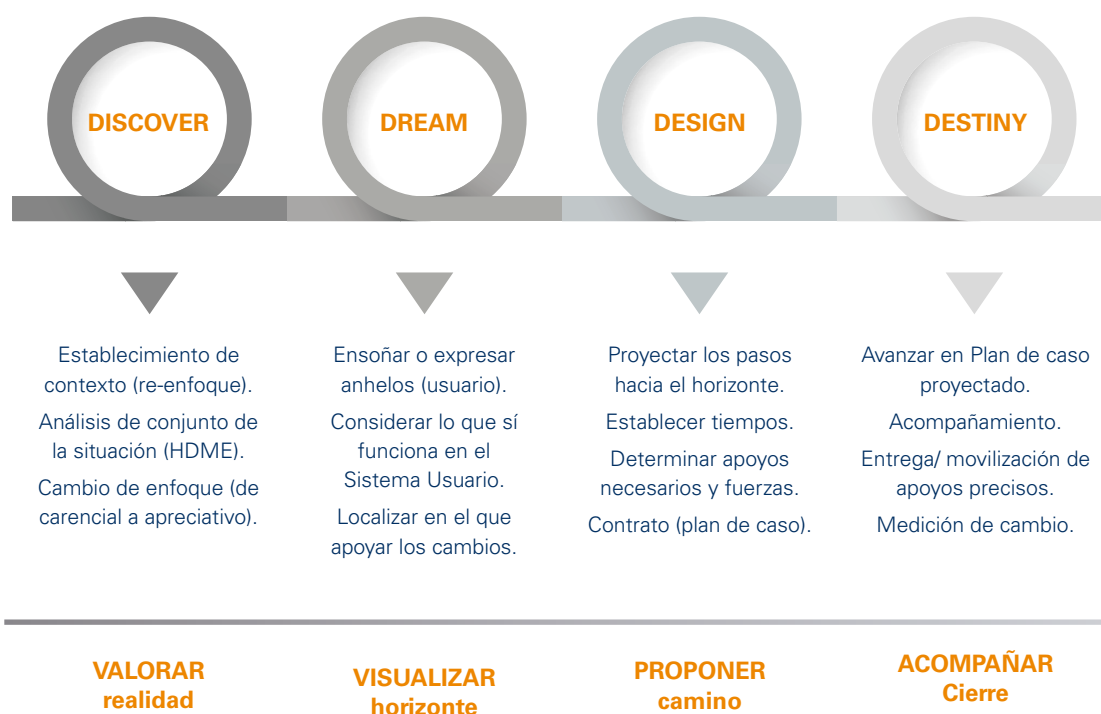
DESARROLLO DE UNA METODOLOGÍA DE ATENCIÓN INTEGRAL: MANUAL DE INTERVENCIÓN

Se ha diseñado un modelo de intervención integral, apreciativo y cualificante, con un enfoque abierto, flexible y compartido de los casos. Incluye la definición de la "cultura PACT"; en términos de tipo de fenómenos a los que se dirige el modelo, referencias conceptuales, naturaleza de la intervención, marco institucional de empleo del modelo, sociología de la práctica, valores y ética subyacentes, concepto del individuo, de su situación/problema y sus potencialidades y naturaleza de la relación entre profesional y persona.

Se establecen también los roles profesionales para el pilotaje:

- **Profesional de referencia:** profesional del equipo de acción social básica, adscrito a un centro de acción social (CEAS). Su papel (de acuerdo con el art. 11.2.e de la Ley de Servicios Sociales de Castilla y León) garantiza la continuidad de las intervenciones, la coherencia entre estas y el ejercicio de derechos del usuario mediante el acceso a recursos y prestaciones.
- **Coordinador de caso o case manager:** profesional del Sistema de Servicios Sociales de Responsabilidad Pública, dependiente de una entidad o dispositivo de la Red de Protección, que tiene una relación de VÍNCULO con la persona participante y que realiza la intervención directa conforme al modelo PACT (establecimiento del setting relacional con el participante, recogida de información relevante, diagnóstico completo mediante HDME, devolución diagnóstica, elaboración del plan de caso, seguimiento y verificación de resultados, etc.).
- **Equipo de Apoyo:** profesionales pertenecientes al Sistema de Servicios Sociales de Responsabilidad Pública que realizan tareas de apoyo a los integrantes del Equipo de Pilotaje referidas a los procedimientos a seguir, y que recogen de forma sistematizada los aprendizajes generados durante el pilotaje en colaboración con los evaluadores PACT. Sirven de enlace permanente con la dirección del proyecto y actúan en equipo mixto (Gerencia de Servicios Sociales/Entidad Local/Entidad de EAPN).

Las fases (momentos) del modelo de intervención PACT son cuatro: conocimiento y análisis, diagnóstico, plan de acción, y ejecución y seguimiento. Expresados en "lenguaje PACT" de enfoque apreciativo:



Para más detalles, consultar el documento **"Manual de intervención"**, que recoge las conclusiones alcanzadas por los treinta profesionales de los Equipos Técnicos Locales, especialmente en las sesiones de presentación de casos reales, la reflexión del Equipo de Apoyo y la experimentación en pilotaje de los casos reales, así como las líneas maestras seguidas por los profesionales adscritos a la fase experimental del Proyecto PACT.

HERRAMIENTA PARA EL DIAGNÓSTICO MULTIDIMENSIONAL DE LA EXCLUSIÓN SOCIAL (HDME)

A partir de una revisión de modelos conceptuales de la exclusión y de algunas herramientas/escalas de medición en el entorno (DATAR-6; FOESSA-35; Fundación Luis Vives; País Vasco; Inclúe -Galicia- y GENCAT) se elabora el documento resumen "Dimensiones consideradas en los diferentes modelos de medición de la exclusión", base para el desarrollo del modelo de intervención y de la herramienta de diagnóstico.

El objetivo de la herramienta HDME es sistematizar la reflexión sobre las dinámicas de la exclusión social (riesgos) de un usuario individual y sobre su posición relativa en el eje imaginario inclusión/exclusión, para orientar las decisiones del plan de caso. Dicha reflexión debe ser compartida con el usuario y posee estándares asumidos por la comunidad profesional, de manera que sea intercambiable entre entidades del Sistema de Servicios Sociales de Responsabilidad Pública (Red).

Los equipos técnicos locales que diseñaron la herramienta partieron de una identificación de los factores asociados a la exclusión social (más de 60), todos ellos expresados de forma ambivalente (riesgo/protección), que se agrupan en bloques (6 dimensiones y 13 subdimensiones).

DIMENSIONES	SUB-DIMENSIONES	FACTOR ASOCIADO DE RIESGO/PROTECTOR
ECONÓMICA/FINANCIERA	Renta	1. Mantenimiento por debajo del umbral de pobreza técnica [< 60% mediana ingresos] / Supera el 60% de la mediana de ingresos
		2. Sin acceso a prestaciones económicas regulares dependencia-discapacidad / Con acceso a prestaciones económicas por dependencia-discapacidad
		3. Mantenimiento de RGC / Acceso a RGC
		4. Inestabilidad de ingresos / Ingresos estables/Asegurados
		5. Ingresos procedentes de economía sumergida o actividades irregulares / Ingresos procedentes de actividad económica regular
	Deuda	6. Exceso de endeudamiento/cargas / Ausencia de endeudamiento/cargas
		7. Deficiente gestión de la economía familiar / Adecuada gestión de la economía familiar
	Privación	8. Pobreza energética. Imposibilidad de mantener suministros / Capacidad para mantener suministros básicos
		9. Sin capacidad de consumo de bienes y servicios básicos / Mantiene capacidad de consumo de bienes y servicios básicos
		10. Ingresos insuficientes para cubrir necesidades básicas / Ingresos suficientes para cubrir necesidades básicas
HABITACIONAL	Exclusión/Inclusión residencial	11. En sinhogarismo (roofless-homeless) / Con vivienda-techo
		12. Vivienda insegura (peligro de pérdida) / Vivienda asegurada
		13. Vivienda inadecuada (deteriorada/con barreras/con hacinamiento) / Vivienda adecuada (habitabile/sin barreras/suficiente)
	Entorno urbano	14. Entorno urbanístico degradado / Entorno urbanístico adecuado
		15. Medio rural / Medio urbano (si afecta a la accesibilidad a recursos)

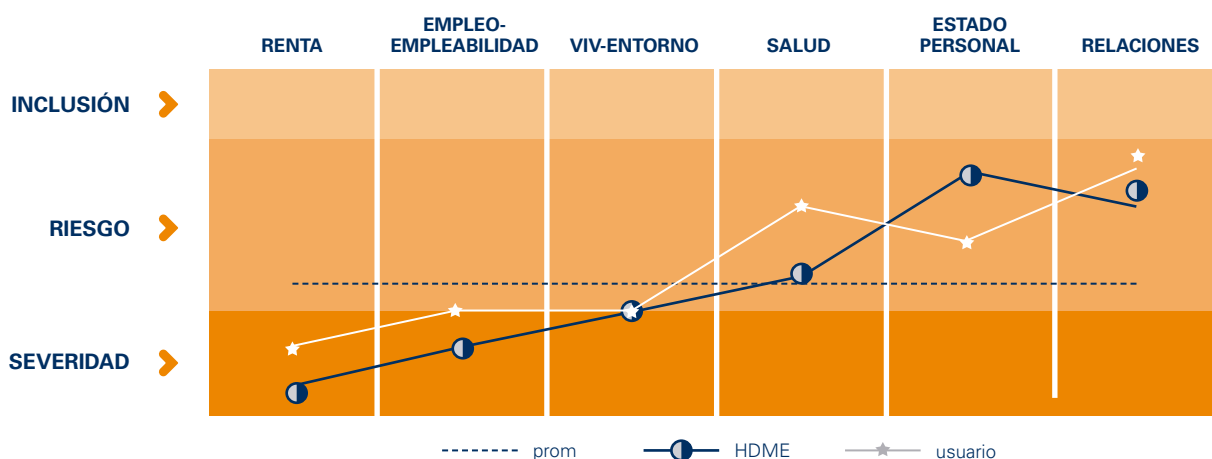
OCUPACIONAL Y DE EMPLEABILIDAD	Relación con el empleo	16. Desempleo de larga duración / Empleo
		17. Precariado (remuneración insuficiente) / Remuneración digna
		18. Inestabilidad en el empleo / Estabilidad laboral
		19. Escasa o nula vida laboral previa (formal) / Suficiente o amplia vida laboral formal previa
		20. Sin disponibilidad (con imposibilidad) / Disponibilidad real y posibilidad
	Empleabilidad	21. Sin competencias-sin adecuación / Competencias suficientes-adecuadas
		22. Sin formación básica / Con formación básica
		23. Capacitación laboral insuficiente / Capacitación laboral suficiente
		24. Desconocimiento del idioma / Conocimiento del idioma
		25. Sin competencias digitales / Con competencias digitales básicas
		26. Actitud pasiva hacia el trabajo / Actitud activa hacia el trabajo
SANITARIA	Estado de salud	27. Mal estado de salud / Buen estado de salud
		28. Enfermedades crónicas y/o incapacitantes / Sin enfermedad incapacitante
		29. Discapacidad (si dificulta integración o es limitante) / Sin discapacidad o sin que esta dificulte la integración o limite
		30. Dependencia (dificultad ABVD) / Sin dependencia
		31. Estilo de vida no saludable / Estilo de vida saludable
		32. Adicciones / Sin adicciones
		33. Presenta ansiedad/depresión / Sin ansiedad/depresión
	Acceso/ Adherencia	34. Cobertura incompleta / Con cobertura sanitaria
		35. Sin control sanitario/sin adherencia / Con control sanitario/con adherencia al tratamiento
	PERSONAL	Dinamismos vitales
37. Sin proyecto vital / Con proyecto vital		
38. Depresión (tira la toalla)-Apatía / Resiliencia-Aguante-Empuje-Motivación		
39. Distorsión del autoconcepto / Autoconcepto adecuado		
40. Percepción desajustada de la situación / Conciencia de la situación		
41. Negatividad: actitud reactiva o pasiva / Actitud positiva-proactiva		
42. Sin autocuidado / Autocuidado		
43. Sin aprovechamiento adecuado del tiempo libre / Con uso saludable o creativo del tiempo libre		
Competencias personales		44. Alta resistencia al cambio / Dispuesto al cambio
		45. Escasas/nulas habilidades relacionales / Con habilidades relacionales
		46. Incapaz de pedir/ofrecer ayuda / Con capacidad para pedir y ofrecer ayuda
		47. Pocas o nulas habilidades comunicativas / Con habilidades comunicativas

RELACIONAL	Capital social de unión (bonding)	48. BONDING: Con pertenencia a grupo que dota de identidad / Sin pertenencia o rechazado (segregado), intragrupo
		49. Sin lazos emocionales estables / Lazos emocionales estables
		50. Relaciones intrafamiliares anormalmente conflictivas / Relaciones intrafamiliares armónicas/normales
		51. Inadecuado reparto de roles en la familia / Adecuado reparto de roles en la familia
		52. Existen familiares vulnerables que precisan cuidados-supervisión de alta intensidad (mayores/menores/personas con discapacidad, etc.) / No existen familiares que precisen atenciones de alta intensidad/dedicación
		53. En aislamiento/soledad (dentro del núcleo de convivencia) / No presenta aislamiento en núcleo convivencial
		54. Sin autonomía/autodeterminación respecto a agentes externos a la unidad de convivencia / Con autonomía/autodeterminación respecto a agentes externos a la unidad de convivencia
	Capital social relacional (bridging /linking)	55. Sin red de apoyo familiar externa / Con red de apoyo familiar fuera del núcleo convivencial
		56. BRIDGING (horizontal): Posee capital social relacional de puente y es de signo positivo / No posee capital social relacional de puente o es de signo negativo (tendente a la separación/anomía/etc.)
		57. LINKING (vertical): Posee capital social relacional de escalera /No posee capital social relacional de escalera
		58. Sin red de amistades / Con amplia red de amistades
		59. En aislamiento-segregación en entorno vecinal / Con participación social y valoración en entorno vecinal
		60. En conflicto vecinal / Relaciones vecinales normales
		61. Sin participación activa (ciudadanía política) / Participación activa (ciudadanía política)
62. Incumple obligaciones sociales básicas / Cumple con deberes cívicos básicos		

Se elaboró una ficha descriptiva para cada una de las trece subdimensiones, que incluye descripción de la misma, datos necesarios y posibles resultados y finalmente se seleccionaron y ponderaron 14 indicadores con los que valorar el estado en las diferentes dimensiones.

La herramienta HDME que incorpora la valoración de la persona participante y devuelve un estado descriptivo de la situación por dimensiones/subdimensiones, las conclusiones derivadas de algunos cruces de información, algunas sugerencias relacionadas con el estado por dimensión/subdimensión, y por cruces de información, y una síntesis gráfica de la situación por dimensiones distribuidas en tres rangos o franjas: normalidad/riesgo/problemas severos.

HDME - (V-1)



Las bases de la interpretación de los resultados de la HDME y la intervención posterior parten de la identificación de los factores que influyen en el estado de la persona y en cada dimensión (fuerzas), elaborando una lista de los factores más significativos, con valencia positiva o negativa, y comparando los resultados de la HDME con la percepción del participante.

Una vez identificados los factores asociados a la situación y analizados los gaps entre la HDME y la autopercepción, es posible ubicar el locus de control subjetivo del participante sobre cada uno de los factores relevantes, a través de un dialogo (devolución diagnóstica). En este punto, es momento de identificar posibles acciones a desarrollar, que formarán parte de la estrategia a seguir (Plan de Caso).

Para información adicional, consultar la **“Guía de la herramienta para el diagnóstico multidimensional de la exclusión social (HDME)”** y el **“Manual de intervención”**; con detalles sobre la interpretación de los resultados de la HDME.

LOGROS

- Diseño y aplicación de un nuevo **modelo de intervención** unificado, bajo las premisas del Proyecto PACT. Sistematización de este, a través del Manual de Intervención.
- Diseño y aplicación, durante el pilotaje, de la **herramienta para el diagnóstico multidimensional de la exclusión social (HDME)**, que permite una reflexión individualizada y sistemática de la exclusión, con participación de la persona usuaria, en un lenguaje común a todos los profesionales, bajo un enfoque apreciativo, enfocada al diseño de la intervención.

APRENDIZAJES Y BUENAS PRÁCTICAS

El desarrollo de la metodología de atención integral, la herramienta HDME y el software RED-PACT, permiten extraer una serie de aprendizajes relacionados con el modelo de intervención. Los más significativos son:

- **Desarrollar los elementos que integran el PACT supone un cambio cultural en los Servicios Sociales.** Surge una nueva forma de entender la actuación de los servicios sociales y su interacción con las personas en situación de mayor necesidad, cronicidad y vulnerabilidad. Con la atención centrada en la persona, esta adquiere un papel activo, tanto en el diagnóstico como en el diseño del plan de apoyo, y en el profesional actúa como facilitador, estimulante y acompañante. Con el enfoque multidimensional y multifactorial, se atiende a todas las esferas que afectan a la vida de la persona, identificando los factores que operan con mayor intensidad en una situación concreta. Con el enfoque apreciativo, se identifican fortalezas y oportunidades, y no solo carencias. Con la orientación preventiva y el enfoque colaborativo en Red se consigue una atención más proactiva e integral.
- **La exclusión es un proceso multidimensional y la intervención centrada en la persona debe considerarse esa perspectiva.** Desde su concepción, PACT incorporaba una perspectiva dinámica y no estructural de la situación de exclusión social, esto es, es un proceso, no un estado; y como tal, es un flujo sobre el que se puede transitar hacia una situación de mayor o de menor exclusión. Implica la eliminación de la visión estática de los participantes y de la intervención, lo que viene reforzado por el desarrollo de un diagnóstico multidimensional, así como un enfoque a resultados de las intervenciones en forma de alcances (cambios). Esto supone una reconfiguración del rol profesional, que va a identificar junto con la persona en qué estadio del proceso de exclusión se encuentra y va a diseñar el itinerario a seguir para tratar de abandonar y redirigir esa evolución.
- **Desarrollo tecnológico de los sistemas de información como herramienta para la gestión del cambio:** PACT es un ejemplo de desarrollo de herramientas TIC de forma sincronizada con el desarrollo de modelos y herramientas organizativas. Como ejemplo de ello, el software RED-PACT: sistema informático (integrado en SAUSS (aplicación informática para el sistema de acceso unificado a los Servicios Sociales), para recoger el trabajo conjunto de las diferentes entidades de la Red. Incluye el acceso a la Historia Social Resumida y a la herramienta HDME. Esta herramienta informática permite la colaboración (on-line) entre profesionales, facilitando el acceso a la información básica necesaria recogida en el sistema sistema y el desarrollo de un enfoque proactivo, posibilitando una mejor toma de decisiones a los profesionales.

Para más información sobre aprendizajes y buenas prácticas, consultar el documento **“Informe final de resultados de evaluación y aprendizajes del Proyecto PACT”**.

SEGMENTACIÓN



PRINCIPALES CIFRAS

- 16.000 casos analizados para construir predicciones de riesgo basadas en inteligencia artificial.
- 96,1% de precisión en el algoritmo predictivo de permanencia en RGC (cronicidad) mediante machine learning a través de 60 predictores.
- 100% de profesionales que participan en el pilotaje valoran como positiva la información que proporcionan los listados y estadísticas generados por el modelo de segmentación.

SITUACIÓN DE PARTIDA

La operativa habitual (previa al Proyecto PACT) supone la grabación de datos de las personas usuarias de los servicios sociales públicos de Castilla y León en el sistema informático SAUSS (Sistema de Acceso Unificado a los Servicios Sociales), relativos a valoraciones y prestaciones (materiales, económicas y de servicios), que coexiste con otras bases de datos que recogen información sobre discapacidad, renta garantizada de ciudadanía, etc.

Se ha realizado un importante esfuerzo de integración de todas las bases de datos públicas de servicios sociales de forma que se pueden realizar análisis de la información utilizando ingeniería de datos para determinar riesgos, realizar listados y ejecutar cribados.

El análisis del conjunto de datos disponibles de la población atendida, mediante el uso combinado de la información sobre factores de riesgo y factores protectores, supone una gran oportunidad para mejorar las posibilidades de prevención de la cronificación de la pobreza y la exclusión. Permite una actuación proactiva, tanto a nivel individual como colectivo, similar al enfoque ya aplicado en otros ámbitos, como el de la salud, así como una mejora de la atención de aquellos que tienen más necesidades, así como predecir situaciones con evolución desfavorable, e identificar y relacionar perfiles y eficiencia en el gasto público.

OBJETIVOS

Intervenir proactivamente creando y poniendo en práctica una herramienta de segmentación poblacional que utilice los datos existentes en el sistema de gestión para:

- Identificar riesgos sociales, factores asociados a estos y soluciones aplicables.
- Calcular el riesgo de cronificación de las situaciones personales y familiares a través de la determinación de los factores críticos presentes en cada circunstancia concreta (empleabilidad, tiempo de permanencia en atenciones, resiliencia, estados vitales, aspectos convivenciales, etc.)
- Generar alertas sobre situaciones personales que puedan requerir una intervención proactiva y/o intensiva del sistema para prevenir deterioros o cronificación.
- Generar listados de personas susceptibles de participar en acciones de tipo comunitario.

ACTIVIDADES EJECUTADAS

EXTRACCIÓN, TRANSFORMACIÓN Y CARGA

Desde mayo de 2016, se trabajó con el departamento de Ingeniería Ontológica e Inteligencia Artificial de la Universidad Politécnica de Madrid (UPM), como adjudicatario del contrato del servicio de elaboración de modelos matemáticos para la segmentación poblacional de personas usuarias de Servicios Sociales, definiendo los criterios y métodos de trabajo.

Se les hizo entrega, previa firma de la autorización correspondiente, del 100% de los modelos de datos y el 100% de las bases de datos de las personas atendidas por los Servicios Sociales con la prestación de renta garantizada de ciudadanía en los últimos siete años (archivo EXPORT, integrado, depurado y anonimizado por los servicios propios de informática de la GSS). La anonimización se programó de manera automática de cara a su uso en la exportación.

Existe información detallada sobre el proceso en el documento **“Segmentación poblacional: Solución software de extracción de los datos a analizar, transformación de los mismos y carga en un nuevo repositorio (ETL)”**.

Al mismo tiempo, se trabajó sobre ontologías y mapas mentales, también con la UPM. El resultado final se recoge en el documento **“Documento E3.2_Ontología y mapas mentales”**, entregado por la Universidad Politécnica de Madrid, que muestra la red de ontologías desarrolladas en el dominio de la atención social referida a los riesgos de cronificación de situaciones personales de exclusión.

SEGMENTACIÓN POBLACIONAL

Como continuación a los trabajos con la UPM, se avanza en el contenido de las bases de datos, metodología de trabajo, validación de la herramienta, etc. Se fija, como criterio de búsqueda, “riesgo de cronificación de dependencia de los Servicios Sociales públicos relacionados con la inclusión social”.

A comienzos de 2017, se dispone ya de un algoritmo, desarrollado por la Universidad Politécnica de Madrid, para la predicción de personas en riesgo de cronificación en la prestación de Renta Garantizada de Ciudadanía, entendida dicha cronificación como la “probabilidad de que una persona perciba la prestación de RGC durante 60 o más meses”.

A continuación, se inicia el proceso para contrastar el algoritmo desarrollado. Entre agosto de 2017 y abril de 2018 se realizan los test necesarios para identificar situaciones de “revisión urgente” o similar, para las que es necesario generar protocolos de actuación, con profesionales de la Red. Además, se comienza a madurar el proceso de atención.

Se validan los filtros de detección de personas en situación de riesgo. El algoritmo es validado con los datos del 20% de la población, que no se utilizaron para deducirlo.

Todas estas actuaciones permitieron concluir que el mejor modelo para el caso generado fue la utilización de “random forest”, que combina una serie de árboles de decisión, con separación de conjuntos de entrenamiento y testeo al 80% y 20% respectivamente. Las métricas de calidad obtenidas para el modelo propuesto mediante Random Forest alcanzaron una exactitud del 89,2%, con una precisión para la clase positiva del 96,1%, y una sensibilidad de la clase positiva del 81,8%. Esto quiere decir que cuando el modelo predice que un caso es susceptible de tener cronicidad, acierta en un 96% de las ocasiones, considerando los datos observados.

En septiembre de 2017 se mantuvieron nuevas reuniones con la UPM, para profundizar en el uso de ontologías y gráficas curva-error, con el objetivo de aplicar estas a la segmentación.

El documento **“Modelo de estratificación, con desarrollo de algoritmos de cálculo de la segmentación de personas según sus circunstancias”** recoge información detallada al respecto.

APLICACIÓN INFORMÁTICA DE SEGMENTACIÓN: SOFTWARE IPRO

En mayo de 2017 se inició el desarrollo de la aplicación informática de segmentación, de manera que, a principios del 2018, ya se disponía de una propuesta funcional del diseño de la pantalla de riesgos detectados en SAUSS, que permite a los trabajadores sociales de los CEAS incluir a estas personas en el proceso de atención proactiva para personas con riesgos relacionados con la exclusión.

Se determinan los filtros posibles para detectar personas en situaciones de riesgo: reglas informáticas y origen de los datos en los sistemas de información. También se extraen y analizan los datos estadísticos sobre beneficiarios de RGC.

A continuación, se desarrolló la solución software I-PRO (Intervención Proactiva), para el cálculo automatizado y la gestión de situaciones de riesgo.

Las pruebas de la aplicación informática de segmentación se inician en septiembre de 2017, comprobándose una serie de consultas a la base de datos para detectar situaciones de riesgo. También se realizan pruebas de los filtros de detección predictiva, para distintas situaciones de cronificación de RGC. Desde mayo de 2018 existe un prototipo de software I-PRO en pruebas, que posteriormente fue validado en el pilotaje y en la explotación (elaborándose así el modelo de estratificación).

El software I-PRO ya se encuentra, con acceso de momento limitado, en explotación en la Gerencia de Servicios Sociales.

Las características detalladas del módulo de software se encuentran en el documento **“Manual de usuario de IPRO: software para la aplicación del enfoque poblacional en Servicios Sociales”**.

LOGROS

- Primera elaboración de modelos matemáticos (algoritmo predictivo) para la **segmentación poblacional** de personas usuarias de servicios sociales, a partir del análisis de los datos existentes, previamente integrados y anonimizados. Establecido como criterio de búsqueda **“riesgo de cronificación de dependencia de los Servicios Sociales públicos relacionados con la inclusión social”**.
- Construcción de **mapas mentales y ontología**.
- Identificación de otros riesgos asociados mediante técnicas de cruce lógico de datos partiendo de la experiencia de los profesionales.
- Desarrollo de la solución **software IPRO**, para el cálculo automatizado y gestión de situaciones de riesgo. Diseño del **modelo de estratificación y posibles estrategias de atención** a personas identificadas como en situación de riesgo.

APRENDIZAJES Y BUENAS PRÁCTICAS

Las actividades desarrolladas en torno a la segmentación permiten extraer una serie de aprendizajes y buenas prácticas. Los más destacados se presentan a continuación:

- **Co-creación y generación de conocimiento (peer to peer & bottom-up):** el conocimiento de los profesionales de Castilla y León, debidamente sistematizado, permite el desarrollo de modelos y herramientas de trabajo. Ese conocimiento estructurado puede generar desarrollos, como una ontología de la exclusión social, que permitan articular y estructurar los datos del sistema de información y el análisis de esa información con perspectivas multivariantes y de ingeniería de datos, como se ha realizado con el modelo predictivo del riesgo de cronificación en la prestación de RGC, y en general, con el conjunto de definiciones que integran el enfoque poblacional que conforma la herramienta informática I-PRO. Este co-diseño, junto con la evaluación participativa, contribuye a una mejor asimilación del nuevo modelo de trabajo y al avance del cambio cultural en el sistema de trabajo.
- Es preciso ahondar en el tratamiento de los riesgos identificados considerando que el mismo no necesariamente se centrará en las variables explicativas, es decir: los factores predictores de un riesgo no son necesariamente el objeto de tratamiento del mismo.
- La utilización de modelos de inteligencia artificial aplicados a la intervención con personas tiene una serie de requerimientos jurídicos, metodológicos y, sobre todo, éticos, que han de ser considerados antes de extender su uso.
- **La incorporación de modelos predictivos requiere que con carácter previo se desarrollen los conocimientos suficientes sobre los fenómenos a predecir:** durante el desarrollo de las herramientas de segmentación y modelo predictivo, se ha comprobado que **no se puede desarrollar un modelo basado en un enfoque poblacional, que contemple riesgos complejos y modelos predictivos, sin un conocimiento profundo de la “lógica del negocio” o dinámica de los fenómenos, entidades y relaciones que componen ese mapa mental previo** al desarrollo de una ontología que refleje el conocimiento del sistema sobre los hechos y sobre la información de la que se dispone. El modelo proactivo, basado en un enfoque poblacional, que genera una segmentación en base a riesgos y oportunidades de las personas, e incorpora metodología de análisis predictivo es un resultado del conocimiento generado durante el proyecto, no una entrada al inicio de la experimentación.

No obstante, el **“Informe final de resultados de evaluación y aprendizajes del Proyecto PACT”** recoge información más detallada.

EL PILOTAJE DEL PROYECTO PACT



PRINCIPALES CIFRAS

- 184 casos seleccionados para pilotaje, 114 casos en los que se inicia la intervención, 96 casos cerrados a junio de 2018.
- 46 profesionales aplicando herramientas y gestionando casos de forma directa.
- 100% de profesionales formados.
- 100% de casos trabajados colaborativamente entre los profesionales de la Red.
- 65% de los planes de caso involucran a otras entidades y/o dispositivos distintos a la entidad del coordinador del caso.
- 17 horas como promedio de atención directa profesional-usuario en un lapso temporal de 14 meses.
- 79% de los profesionales perciben elementos de mejora en la situación de los usuarios.
- 84% consideran el nuevo modelo de intervención como un gran cambio (positivo) frente al tradicional.
- 92% de los usuarios consideran que mereció la pena participar en la experimentación PACT.
- 76% de los participantes perciben que están mejor preparados para la inserción laboral.

SITUACIÓN DE PARTIDA

La crisis económica puso de manifiesto algunas debilidades del sistema. Una de ellas es la tendencia a la “reactividad asistencial” de los servicios sociales, es decir actuar sobre la demanda expresada con actuaciones sin enfoque proactivo. Otra es la escasa personalización de las respuestas en cada caso concreto y finalmente la sectorialización y fragmentación de las respuestas a través de múltiples agentes no del todo alineados.

Los ciudadanos se acercan al sistema público de servicios sociales, para solicitar ayuda para cubrir sus necesidades básicas, o información sobre la prestación de RGC. En muchos casos, el interesado formula su solicitud, mediante impreso específico de cada prestación. En el caso específico de la RGC, una vez presentada la solicitud, la situación de cada persona es clasificada como coyuntural o estructural, en función de si han recibido o reciben en la actualidad alguna atención por parte del sistema público. Según el procedimiento habitual, los perceptores de RGC adquieren una serie de compromisos, como contraprestación orientada a promover su autonomía e inclusión.

Existe un coordinador de caso, si bien puede no tener toda la información (por ejemplo, sobre las prestaciones aportadas por ONG).

La puesta en marcha de un modelo de experimentación social, basado en la innovación y la inversión social, a través de un sistema proactivo de respuesta, propone realizar una atención integral y personalizada dirigida por un/a coordinador/a de caso que debe establecer una relación de acompañamiento y ayudar al auto-diagnóstico de cada caso para elaborar proyectos personalizados de mejora o cambio.

Por otra parte, un sistema de información compartida permite que los integrantes de la Red, puedan quienes son las personas atendidas y por qué causas, orientando a aquellas que lo necesiten. Además, el acceso a saber las prestaciones deberá realizarse con la máxima simplificación administrativa posible.

La evaluación de cada caso se realizará de forma integral, sobre la unidad familiar, dirigida a establecer líneas de intervención. Más allá de la clasificación en coyuntural o estructural, se focalizarán los esfuerzos en conocer las capacidades de la persona para conseguir su autonomía y salida del sistema, y valorar el riesgo de cronificación de la exclusión.

La experimentación busca reenfocar las intervenciones de todo agente del sistema hacia una atención centrada en la persona y no tanto centrada en la gestión de las prestaciones (que pasan de ser el centro de interés a ser apoyo instrumental).

La persona y su unidad familiar cuentan con apoyo técnico de un gestor de caso para la reelaboración de su proyecto de vida personal, y siempre con un profesional de referencia del sistema público como garantía de ejercicio de derechos y de coherencia y coordinación de las atenciones y actores.

OBJETIVOS

Comprobar la eficacia del nuevo modelo de atención a personas y familias en situación de riesgo o exclusión social, potenciando su inclusión social y laboral. Esto requiere de:

- Formar a todos los profesionales involucrados en el pilotaje.
- Poner en marcha la implantación del modelo en los territorios seleccionados, aplicando las distintas fases del proceso de intervención a casos reales.
- Monitorizar el pilotaje y elaborar las conclusiones correspondientes, comparando la evolución de los casos de pilotaje con casos de control así como analizar los alcances en los profesionales y en las organizaciones involucradas.

ACTIVIDADES EJECUTADAS

PREPARACIÓN DE LOS PILOTOS

A partir de agosto de 2016, se inician una serie de **tareas preparatorias** de los pilotos, que incluyen tanto cuestiones estratégicas, como la determinación del papel de las Gerencias Territoriales en los pilotos o la involucración de las ONG participantes; u otras de carácter instrumental, como la determinación de las características de la muestra, determinación de zonas y profesionales a participar, selección de zonas concretas para la extracción de casos, diseño de los instrumentos para la recogida de evidencias de la intervención piloto, etc.

A partir de este momento se seleccionaron, en colaboración con la Universidad de Valladolid, los **casos para el pilotaje**, elaborándose la **historia social completa** de cada uno de ellos, añadiendo de forma manual la información de las entidades privadas a la información existente en bases de datos públicas.

Una de las tareas previas más importantes fue la **formación de los profesionales** implicados en la experimentación. Se comenzó con una formación de formadores (entre noviembre de 2016 y enero de 2017), para pasar a la formación de los técnicos participantes (que se realizó en cuatro sesiones, entre el 8 de febrero y 17 de marzo de 2017). La primera de ellas, conjunta, en Valladolid, y el resto individualizadas, en cada área de pilotaje.

PILOTAJE

En mayo de 2017, se realiza el llamamiento a los usuarios participantes, un total de 184 casos, mediante el envío de una carta informativa sobre el proyecto. Se localizan para proponerles la intervención 172 (los 12 restantes salen de la muestra o no pudieron localizarse). Se producen 43 rechazos iniciales, a los que se suman 15 que aceptan, pero no llegaron a iniciar la intervención. De esta manera, se inicia la intervención en 114 casos, con los que se formaliza el consentimiento informado, en la primera sesión.

Los 114 casos realizan el diagnóstico, mediante la herramienta HDME, y superan la fase de devolución del diagnóstico. Para todos ellos se define el plan de caso, utilizando las herramientas previamente diseñadas, iniciándose con ello la intervención y el seguimiento.

A fecha del cierre formal del pilotaje, en junio de 2018, 96 casos, de los 114 iniciales, se habían cerrado. Los 18 casos restantes se mantienen abiertos, al margen del acuerdo de plazos formalizado con la Comisión Europea para el Proyecto PACT, hasta su finalización.

Durante todo el pilotaje los profesionales de intervención contaron con el apoyo, orientación y seguimiento prestado por un Equipo de Apoyo integrado por tres técnicos pertenecientes a las administraciones local y regional y al tercer sector. para el tratamiento de diversas cuestiones, como las adhesiones iniciales de usuarios, revisión de casos o planificación del cierre del pilotaje.

LOGROS

- **114 casos** sobre los que se han experimentado las herramientas diseñadas: formulario de información y consentimiento informado, Historia Social Resumida, herramienta de diagnóstico multidimensional de la exclusión social y plan de caso.
- **Historia social resumida**, compartida entre todos los agentes implicados en el caso.
- 83% de los profesionales continuaría aplicando el modelo experimentado.
- 76% de los profesionales acreditan mejoras en los casos tratados.
- Se constata que los beneficios en las personas se orientan hacia una mayor capacidad de afrontamiento y un incremento de las redes de apoyo (formales e informales). También mejora la relación con el propio sistema de servicios sociales y se perciben beneficios en la progresión global del usuario.
- Se midieron mejoras en los indicadores de HDME en el 65% de los casos.
- Los casos que presentaban mayor vulnerabilidad y/o dependencia al inicio son los que reciben mayores impactos de mejora.
- Se ha apreciado impacto en cuanto a la permanencia o no en RGC respecto a grupo control (propensity score matching).

APRENDIZAJES Y BUENAS PRÁCTICAS

El pilotaje del modelo PACT ha permitido poner de manifiesto un conjunto de aprendizajes y buenas prácticas, entre los que destacan:

- **El modelo PACT exige un planteamiento en el que la intervención con la persona es central frente a la mera gestión de recursos y es necesario desarrollar mecanismos de apoyo para el correcto funcionamiento de ese proceso:** el modelo PACT (proactivo, preventivo-promocional, con enfoque apreciativo) plantea un cambio con respecto al modelo de intervención tradicional (reactivo-prestacional), que también puede ser visto como una reorientación hacia las esencias de la intervención y del trabajo social. Ese cambio de rol profesional es un proceso “incierto” que depende de las circunstancias y opciones adoptadas por las personas usuarias y; exige por tanto de un proceso de trabajo continuo en ese apoyo a los profesionales para el cambio. Los profesionales plantean que un facilitador del cambio es que el modelo PACT no sea algo ajeno al resto del funcionamiento de los Servicios Sociales y de su función.

Ese énfasis en la intervención de los profesionales se concreta en varias condiciones sobre las que hay que trabajar para trasladar el modelo a los profesionales: normalización e integración del modelo en la práctica diaria; información accesible y compartida; identificación de la Red y la dinámica colaborativa de trabajo; abordaje del caso en una posición de simetría al ciudadano; perspectiva de acompañamiento en su proceso de salida de la exclusión social; toma de decisiones conjunta entre ciudadano y profesional; herramientas que apoyan el proceso (y entrenamiento en su uso); sistemas de *coaching* y *mentoring* durante el proceso de formación inicial y en el trabajo de casos complejos (equipo de apoyo); atención a los tiempos y proceso de aprendizaje en una dinámica de aprendizaje basada en la práctica (*learning by doing*); formación continua y desarrollo de dinámicas de sesión de análisis de caso, compartidas por los profesionales de la Red, como modo de aprendizaje, previsión de fases y tiempos por caso y evaluación participada (por los profesionales y usuarios) en una dinámica de mejora continua.

- **La vinculación es un factor crítico. La importancia del vínculo inicial y de mantener el apoyo y la motivación.** La vinculación inicial ha sido problemática debido a los rechazos a la participación (que se estableció como voluntaria) en el programa. El principal factor (aprox. 20% de los casos) es la desmotivación y desconfianza en el sistema manifestada por la persona, en buena parte debido a las experiencias y relación previa con los servicios sociales.

Construir un vínculo sólido al inicio de la intervención es un aspecto sumamente importante, ya que existe una correlación fuerte entre la participación, la motivación de la persona y los resultados obtenidos. Las personas que han finalizado la intervención han reforzado los vínculos con el profesional.

Esta vinculación puede verse sometida a imponderables relacionados, bien con la persona (traslado de domicilio), bien con el profesional (baja laboral o movilidad). De ahí, la necesidad de establecer una estrategia de traspaso de caso PACT entre un gestor de caso y otro.

- **El proyecto genera cambios positivos en las personas.** Se identifican target groups del modelo y estrategias de actuación en base a estos resultados. PACT funciona mejor entre las personas no acostumbradas a desarrollar una autonomía, a pensar en términos de capacitación, derechos y a planificar su futuro. PACT incide, fundamentalmente, sobre el empoderamiento, la autonomía y la capacidad de afrontamiento de las personas (motivación), y la identificación y generación de redes de apoyo (formales e informales). También deben ensayarse y desarrollarse otro tipo de estrategias para personas con problemas de salud (para las que debe fomentarse el autocuidado y seguimiento de la salud), o personas mayores de 50 años.

Es necesario establecer estrategias diferenciadas de atención que orienten el plan de caso y que puedan establecer pautas y puntos intermedios en la trayectoria y evolución del cada caso.

- **La eficiencia de la intervención y el uso de las prestaciones de sociales dentro del Plan de Caso para la atención integral de las personas.** El objetivo de la intervención y de la actuación del sistema de responsabilidad pública no debe atender solamente al criterio de eficiencia en el acceso a las prestaciones, sino al sentido de los servicios, actuaciones y prestaciones que se activan en función de las necesidades y potencialidades de la persona y la flexibilidad de adaptar el plan de caso a la evolución del proceso de salida de la exclusión social. La utilización de los servicios, actuaciones y prestaciones sociales es instrumental,

como medio para la obtención de resultados de atención global e integral.

- **La importancia de establecer referencias para la intervención y ajustes del modelo.** No existe una relación entre una mayor intensidad y mayores resultados en las personas, por lo que es más importante atender a indicadores de eficiencia, que permitan relacionar intensidad y frecuencia de atención a la evolución y alcances en cada caso. Es necesario establecer perfiles claros de usuarios potencialmente beneficiarios de la intervención, adecuar el tiempo de trabajo de los profesionales, optimizar tiempos de atención mediante la automatización de tareas administrativas y apoyo tecnológico, administrar la intensidad y frecuencia de la intervención en función de la evolución del caso, elaborar indicadores de evaluación enfocados hacia el resultado en las personas, y profundizar en el análisis de estrategias de atención conjunta (a varios miembros de la misma unidad familiar de convivencia) que repercutan en una mayor eficacia y eficiencia de la intervención.
- **La necesidad de continuar investigando y generando aprendizajes.** Se asume como reto seguir analizando los efectos del modelo PACT para determinar mayor variedad de perfiles o segmentos de población, definir estrategias diferenciadas de atención (enfocadas a obtener resultados con perfiles de usuarios diferentes a los analizados en la experimentación), ensayar el funcionamiento del modelo en un entorno condicionado (PII de RGC) por parte de las personas participantes, ensayar el modelo una vez finalizada la curva de aprendizaje de los profesionales, y analizar el comportamiento y la adaptación del modelo en el entorno rural. Así mismo, es necesario investigar los beneficios, a largo plazo, de la inversión social, y el impacto sobre la empleabilidad.

El documento **“Informe final de resultados de evaluación y aprendizajes del Proyecto PACT”** recoge información más detallada sobre estos aprendizajes.

LA OFICINA DE GESTIÓN DEL PROYECTO PACT



PRINCIPALES CIFRAS

- 11 informes de estado, 1 informe de estado final.
- 6 reuniones del Comité Directivo.
- 36 reuniones de coordinación con todos los implicados directamente en el Proyecto PACT, por parte de la GSS.
- 3 informes de evaluación intermedio, un informe de evaluación final.
- 24 informes de riesgo.

OBJETIVOS

Conseguir un proyecto bien gestionado, que asegure el logro de los objetivos previstos, la ejecución en tiempo y forma de todas las actividades planificadas y el cumplimiento del presupuesto asignado, con una buena coordinación entre los socios. Todo ello supuso:

- Crear un Comité Directivo del Proyecto PACT, con participación de todos los socios.
- Elaborar un Plan de Calidad del proyecto, que defina los procedimientos, normas y estrategias a seguir para asegurar un alto nivel de calidad del trabajo realizado en el seno del Proyecto PACT, y asegure su aplicación continuada.
- Diseñar un Plan de Evaluación del proceso, que apoye el desarrollo exitoso de las actividades del proyecto y el cumplimiento de sus objetivos, monitoree el cumplimiento apropiado de los requerimientos de la Comisión Europea y apoye la mejora continua del proceso, sus procedimientos y los productos creados.

ACTIVIDADES EJECUTADAS

EL COMITÉ DIRECTIVO

El Comité de Dirección del Proyecto PACT es el órgano superior de participación, dirección colegiada y supervisión del proyecto, teniendo como función la de velar por la adecuada ejecución del mismo. Se constituye el 30 de noviembre de 2015, fecha en la que se firma el “Acuerdo Interno de Cooperación y Coordinación entre el Líder y los Socios del Proyecto”.

El Comité Directivo está constituido por dos personas de cada entidad participante: el representante legal de la entidad u otra persona con capacidad para tomar decisiones, como máximo responsable del proyecto en su entidad (en el caso de entidades públicas, un alto cargo político), que actúa con voz y voto; y la persona que ejerce como responsable técnico del proyecto en su entidad, y que actúa igualmente como representante de la entidad en el Comité Técnico de Gestión del proyecto, con voz, pero sin voto. En el caso de GSS, como entidad líder del proyecto, además de participar su representante técnico en el Comité Técnico de Gestión, en el papel de Director de Gestión del proyecto en su conjunto, también participa el Director Técnico/Científico del proyecto, con voz, pero sin voto.

El Comité Directivo se ha reunido semestralmente a lo largo del proyecto. La oficina de gestión del proyecto ha preparado la documentación y las presentaciones para estas reuniones, además de elaborar las actas correspondientes.

EL PLAN DE CALIDAD

El objetivo del Plan de Calidad fue asegurar la calidad del Proyecto PACT. Se ha definido de forma que equilibra la “calidad del proyecto” con el resto de aspectos de este, e incluye el aseguramiento del cumplimiento de los requisitos del proyecto, así como la mejora continua de sus procesos.

Se diseñó entre enero y abril de 2016, y se aplicó de manera continuada, desde entonces, hasta el cierre del proyecto.

Incluye la metodología de trabajo en torno a **cuatro ejes diferenciados**:

- **Control de documentos:** el objetivo es garantizar que las ediciones completas y correctas de todos los documentos están disponibles, en el tiempo, para todos los interesados. Para ello, se definen los tipos de documentos (entregables, informes, cuadernos, actas, etc.), sus formatos, de uso obligatorio, así como la codificación correspondiente. Se diseñó una carpeta compartida, en la aplicación DropBox, como repositorio de información, actualizado en tiempo real.
- **Desarrollo de entregables y proceso de maduración:** por la importancia de los entregables para el proyecto, y especialmente, para la Comisión Europea, se establece un proceso sistemático para su desarrollo, incluyendo su gestión y control, así como el proceso de revisión. Desde la versión “inicial” del mismo (estructura y contenido de primer nivel), hasta la versión “aprobación” (documento completo en versión final, listo para su aprobación), pasando por las versiones “n”, “borrador” y “revisión”.
- **Gestión de la calidad:** su objetivo es asegurar la calidad de los entregables del proyecto y la mejora de la calidad de sus procesos. Para ello, desde la Oficina de Gestión del Proyecto PACT se realiza el aseguramiento de la calidad como una tarea autónoma. En cada entregable comprometido a la Comisión Europea, se realiza comprobación del contenido (asegurando que es el esperado), comprobación del lenguaje (garantizando su legibilidad, inteligibilidad, claridad y uso correcto del castellano), comprobación de la forma (en coherencia con los formatos diseñados y los requisitos formales de la Comisión Europea) y comprobación de la codificación (según las directrices marcadas en el propio Plan de Calidad). Así mismo, se trabaja para asegurar el cumplimiento de los procedimientos de trabajo, respecto a las descripciones de estado, principalmente a través de los informes de estado trimestrales, y entregables (seguimiento de plazos de entrega).

- **Gestión del riesgo:** se trata de una herramienta de gestión del proyecto, para evaluar y minimizar los eventos que pueden impactar de forma adversa en el mismo, con el objetivo de aumentar la probabilidad de éxito. Desde la Oficina de Gestión del Proyecto PACT se establece el proceso para implementar una gestión proactiva del riesgo, a través de un método preestablecido y testado de identificación, análisis, priorización y monitorización de los agentes causantes del riesgo.

La aplicación de este Plan de Calidad, a lo largo de todo el proyecto, supuso para la Oficina de Gestión del Proyecto PACT:

- El **control documental** de todos los documentos, más de **200 archivos, organizados en 75 carpetas**, hasta un total de 72,5 MB, alojados en la carpeta compartida de DropBox.
- El aseguramiento de la aplicación del proceso sistemática para el desarrollo, gestión y control de los **107 entregables** generados, desde su versión inicial a su aprobación, asegurando la calidad de estos en términos de contenidos, comprobación del lenguaje (inicialmente, elaborados en castellano, posteriormente traducidos al inglés), comprobación de la forma y codificación.
- Elaboración de **24 informes de riesgo**, algunos de ellos menores (de contingencias), relativos a cambios en la dedicación de algunas personas, o sustitución de unas por otras; y otros de mayor calado, como los correspondientes a los riesgos detectados en la evaluación externa. Todos ellos incluyen una evaluación del riesgo, puesta en marcha de las acciones correspondientes (en caso de ser necesarias, especialmente para riesgos moderados y altos) y seguimiento de este.

EL PLAN DE EVALUACIÓN

La Oficina de Gestión del Proyecto PACT ha mantenido la interlocución con el evaluador externo (en el rol de critical friend, con perspectiva independiente), cuya función es asegurar que el proyecto se lleva a cabo mediante un control continuo de la calidad, que permite la mejora de los procesos y productos, de los resultados obtenidos, respecto a los esperados, de los recursos utilizados y de los objetivos alcanzados. Se trata de un apoyo durante el proceso, que persigue el cumplimiento y la mejora continua.

Se aprueba, consensado con todos los socios, un Plan de Evaluación del Proceso del Proyecto con fecha 20 de septiembre de 2016.

Esta evaluación se basa en tres criterios: correspondencia real con la propuesta (grado en que se logran los objetivos del proyecto, grado de cumplimiento de las tareas previstas y promoción de una mayor inclusión social mediante un modelo de atención centrado en la persona), actividad apropiada (grado en que los recursos humanos y materiales se utilizan adecuadamente para el logro de los resultados del proyecto), e impacto y sostenibilidad (usabilidad del modelo de atención PACT y su potencial adopción en el largo plazo y/o en otros entornos).

La metodología de evaluación se basa en métodos cualitativos, como análisis de los datos del proyecto y recogida de impresiones mediante cuestionarios; y métodos cualitativos, como entrevistas semiestructuradas, actividades de reflexión grupal y observación participativa.

Fruto de todo ello, se generan cuatro informes, tres informes de evaluación intermedios y un informe de evaluación final. Cada uno de ellos, son analizados detalladamente por la Oficina de Gestión del Proyecto PACT, elaborándose, cuando procede, los informes de riesgo correspondientes. En concreto, los riesgos que han recibido un tratamiento más exhaustivo han sido "sobrecarga de tareas de los profesionales implicados en el proyecto PACT" y "dificultades para la exportabilidad del modelo PACT".

JUSTIFICACIÓN TÉCNICA DEL PROYECTO

Una de las principales tareas desarrollada por la Oficina de Gestión del Proyecto PACT ha sido la justificación técnica y económica del proyecto.

La **justificación técnica** supone la elaboración de un **Informe de Estado**, que incluye información general sobre el desarrollo y los avances del proyecto, elaborado sobre el formato propuesto por la Comisión Europea, y enriquecido a criterio de la propia Oficina, está acompañado de cuatro anexos:

- **Anexo 1: Resumen ejecutivo**, incluida información actualizada sobre cada WP. Elaborado también bajo los criterios impuestos por la Comisión Europea.
- **Anexo 2: Lista de participantes**, tanto de la propia Gerencia de Servicios Sociales como de cada uno de los socios.
- **Anexo 4: Listado de entregables**, con información relativa a cada entregable (los comprometidos inicialmente con la Comisión Europea y otros decididos a posteriori), en términos de versión existente en el momento de elaborar el IE, versión prevista para dicho momento, y fecha prevista para la versión de aprobación.
- **Anexo 5: Listado de tareas.**

El compromiso inicial con la Comisión Europea supone elaborar tres informes de estado anuales y un informe de estado final. No obstante, desde la Oficina de Gestión del Proyecto PACT se decide elaborar un informe de estado trimestral (un total de 11, el correspondiente al último trimestre queda integrado en el Informe de Estado Final), incrementando así la frecuencia de seguimiento del proyecto.

El Informe de Estado Final contiene una visión de conjunto de las actividades llevadas a cabo por los socios durante el periodo de ejecución del proyecto, y se elabora como aglutinación de los informes de estado trimestrales, elaborados previamente.

Además, los días 13 y 14 de junio de 2018 se recibió la visita de la *Officer* del proyecto, gestionándose desde la Oficina de Gestión del Proyecto tanto la agenda de estos días, organizándose visitas y reuniones, como la logística asociada.

JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA DEL PROYECTO

En el primer trimestre del proyecto, el coordinador elaboró y aprobó la instrucción nº 2 sobre la forma de justificación que deben seguir los socios del proyecto PACT, justificación que es coordinada, en todo momento, por la Oficina de Gestión del Proyecto.

En noviembre de 2016, se decide realizar la petición del segundo anticipo de la subvención, llevándose a cabo la recopilación de la documentación necesaria para justificar el anticipo, incluyendo la redacción de un Informe de Estado Acumulativo de los cinco primeros trimestres del proyecto. El envío a la Comisión Europea de la documentación justificativa para tramitar la petición del segundo anticipo de la subvención se realiza en septiembre de 2017, con éxito.

Además, en 2017, se decide también realizar una auditoría sobre la justificación económica que corresponde a la GSS, a pesar de no ser requerido por la Comisión, para avalar que se viene haciendo de forma correcta, por lo que se procede a tramitar la contratación de un auditor externo. Esta auditoría económica es superada con éxito, no obstante, se reciben propuestas de mejora, que son puestas en marcha.

LOGROS

- **Justificación técnica y económica del proyecto**, formalizada en Informes de Estado trimestrales, Informe acumulativo T1 a T5 e Informe de Estado Final.
- **Diseño del Plan de Calidad**, aplicado a lo largo de todo el proyecto, en lo relativo a control de documentos, desarrollo y maduración de entregables y gestión de riesgos.
- **Diseño y aplicación del Plan de Evaluación del Proceso del Proyecto**. Informes de evaluación intermedios (tres) e informe de evaluación final.

DISEMINACIÓN



PRINCIPALES CIFRAS

- 249 asistentes al Congreso Final Nacional.
- 132 asistentes a workshops europeos.
- 33 referencias al proyecto en medios de comunicación.
- Más de 500 seguidores en redes sociales.
- Más de 550 publicaciones on line.

OBJETIVOS

Aportar los mecanismos necesarios para una adecuada comunicación y difusión de los resultados del proyecto, como elemento esencial para garantizar la sostenibilidad de este, la comunicación con partes externas interesadas, el intercambio de experiencias y el desarrollo de nuevos partenariados con otras administraciones públicas y entidades de la Unión Europea. Esto supuso:

- Diseñar el Plan de Comunicación y Diseminación.
- Ejecutar las tareas de comunicación propias del lanzamiento del proyecto, así como las referidas a cada hito conseguido, en redes sociales y otros medios de comunicación.
- Difusión de los resultados intermedios del proyecto (Jornada Técnica) y los finales (Conferencia Final) a nivel autonómico y nacional, respectivamente.
- Desarrollar Roadshows (al inicio del proyecto) y Workshops (a su finalización) en distintos países europeos.

ACTIVIDADES EJECUTADAS

El enfoque de la disseminación del Proyecto PACT y las actividades previstas se recogen en el **Plan de Comunicación** elaborado por EAPN CyL, como socio encargado de la difusión del proyecto, y la instrucción nº3, sobre comunicación y disseminación. No obstante, a las actividades inicialmente previstas, se incorporan otras, con el objetivo de aprovechar las oportunidades que surgen a lo largo del desarrollo del proyecto.

En el Plan de Comunicación se precisa la estrategia de comunicación, la metodología a seguir, el diseño de los elementos de comunicación, las herramientas y actividades utilizadas, así como el impacto que se pretende conseguir.

Todas las actividades descritas a continuación han contado con **soportes documentales**, tanto en formato físico como digital, elaborados desde EAPN CyL, como presentaciones en PowerPoint y Prezi, póster (para la REPS Zaragoza y el Congreso ESN de Sevilla), folletos, etc. Además, se han diseñado elementos de comunicación genéricos, como el logo del proyecto, modelo de carta de comunicación (*letterhead template*), folleto (*booklet*) y carpeta (*folder in y folder out*), entre otros.

Mención especial merecen los **videos** de presentación del Proyecto PACT. El primero de ellos (https://www.youtube.com/watch?v=1RmVFAb_H1I), presentado en abril de 2018, es un video corto, llamativo, centrado en transmitir las tres estrategias del PACT. El segundo, de mayor duración y carácter explicativo, incluye contenidos técnicos, con la participación de profesionales que han intervenido directamente en el proyecto.

DISEMINACIÓN EN CASTILLA Y LEÓN

En el momento del lanzamiento del Proyecto PACT, se celebró una **rueda de prensa** en la que se difunde a los medios de comunicación la firma protocolaria del acuerdo interno de cooperación y coordinación para la gestión del proyecto. Al acto, celebrado el 30 de noviembre de 2015, acudió la Consejera de Familia e Igualdad de Oportunidades, Alicia García, junto con el presidente de EAPN CyL, Daniel Duque, el alcalde de Valladolid, Óscar Puente, el alcalde de Salamanca, Alfonso Fernández Mañueco, el alcalde de León, Antonio Silván, el presidente de la Diputación de Valladolid, Jesús Julio Carnero, y el vicerrector de investigación de la Universidad de Valladolid, José Ramón López. El evento se difundió, principalmente, a través de una nota de prensa publicada en la página de asuntos europeos de la Junta de Castilla y León.

Ya en 2018 se celebra la **jornada de difusión técnica del Proyecto PACT** (10 de abril de 2018, Valladolid, España), cuyo objetivo es dar a conocer el proyecto a los técnicos y profesionales del sistema de Servicios Sociales de Castilla y León (entidades públicas y privadas de la Red de Protección), y, en especial, a los de aquellos territorios en los que no se ha llevado a cabo el pilotaje. Se trata de un evento de perfil técnico y profesional, en donde se transmiten las tres ideas fuerza del PACT (la colaboración público-privada, el nuevo modelo de atención y la segmentación), así como el marco europeo en el que se ha encuadrado su desarrollo y pilotaje, y la idea e importancia del concepto de innovación social en el contexto de la financiación europea. También se trata, específicamente, el Mapa de recursos de la Red, la intervención colaborativa (roles), la integración de información de los dispositivos de la Red en la Historia Única Compartida, y la compartición y tratamiento de datos. Se eligió una metodología expositiva, a través de minixposiciones en formato TED talks, en las que interviene directamente un profesional que ha participado en las distintas tareas del PACT, contando su experiencia, a través de exposiciones breves y directas, en primera persona.

También se han celebrado otras acciones de difusión a nivel autonómico, de menor calado, y no previstas inicialmente en el Plan de Comunicación:

- **Sesión explicativa del PACT con el personal de la Diputación de Salamanca** (30 de mayo y 6 de junio de 2016, Salamanca, España), en el entorno de un curso sobre inclusión social impartido a los trabajadores de la Diputación Provincial de Salamanca.
- **Formaciones en clave PACT** (20 de diciembre de 2016 y 17 de noviembre de 2017, Valladolid, España), desarrolladas por EAPN CyL, para las entidades de su Red.

DISEMINACIÓN EN ESPAÑA

El **Congreso Final** tuvo como objetivo dar a conocer los resultados del proyecto, su sostenibilidad y los principales elementos clave extrapolables. Se celebró el lunes 8 de octubre de 2018, en el Salón de actos del Centro de Soluciones Empresariales situado en Arroyo de la Encomienda (Valladolid). El horario de la jornada fue de 9:30 a 17:30 horas.

El acto fue conducido por Carlos Raúl de Pablos Pérez, Gerente de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León, quien también fue el responsable de realizar la apertura de la Conferencia, haciendo especial énfasis en las claves del Proyecto PACT. La metodología expositiva seguida a lo largo de todo el acto se basó en mesas de expertos e intervenciones de profesionales.

La primera de las mesas redondas trató los desafíos en la lucha contra la pobreza y la exclusión social en el contexto europeo, con el objetivo de establecer un marco general de políticas sociales en Europa, contexto en el que se ha diseñado el PACT. Contó con la participación de expertos europeos.

Alicia García Rodríguez, Consejera de Familia e Igualdad de Oportunidades de Castilla y León, fue la encargada de exponer, posteriormente, cuales habían sido los principales resultados de desarrollo del proyecto PACT. Narró cómo el desarrollo del proyecto ha tenido influencia directa en el sistema de Servicios Sociales de Castilla y León, concretándose en la creación de nuevas herramientas como la HDME o la Historia Social Compartida que se van a incorporar de forma paulatina al sistema, y en la aprobación de nueva legislación como la Ley de la Red de Protección.

La segunda mesa tuvo como objetivo dar a conocer los productos generados ligados a la innovación analizando los alcances, aprendizajes e impactos de la experimentación, tanto en el sistema, como en los profesionales y usuarios. Contó con la participación de profesionales y coordinadores participantes en el proyecto.

Carlos Raúl de Pablos Pérez, Gerente de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León, fue el encargado de exponer las principales conclusiones de los contenidos tratados en la primera fase de la jornada, dando paso a la segunda fase de la Conferencia, donde se expuso de forma práctica el desarrollo del proyecto PACT. Para ello, se organizó una mesa de profesionales participantes en la experimentación PACT. El objetivo de este taller de carácter técnico-profesional fue el de mostrar las herramientas y utilidades generadas en el PACT a través del análisis de casos.

DISEMINACIÓN EN LA UNIÓN EUROPEA

Los eventos presenciales de diseminación europea del Proyecto PACT son los *roadshows* y *workshops*, celebrados gracias a la Red EAPN de los distintos estados participantes. Su misión es difundir las líneas de actuación generales del PACT y la inserción del concepto de innovación social en su desarrollo, al mismo tiempo que se busca conocer y establecer contactos con profesionales de los Servicios Sociales de los distintos países (Administración pública, Tercer Sector, Universidad, trabajadores y educadores sociales, etc.).

- **Roadshows en Oporto, Bruselas, Dublín, Bucarest y Budapest.** Se organizan con el objetivo prioritario de transmitir la idea global del Proyecto PACT y sus líneas generales de actuación, y la inserción del concepto de innovación social en su desarrollo. En paralelo, se busca conocer y establecer contactos profesionales con los Servicios Sociales de los países visitados.

Desde EAPN CyL se prepararon todos ellos, incluida la elaboración de documentación, coordinación con la EAPN del lugar, coordinación de los asistentes representantes del Proyecto PACT, difusión y justificación de estos.

Los *roadshows* se celebraron entre los meses de abril a octubre de 2016: 18 y 19 de abril en Oporto (Portugal), 22 a 24 de junio en Budapest (Hungría), 29 de junio a 1 de julio en Bucarest (Rumanía), 12 a 14 de octubre en Dublín (Irlanda) y 26 a 28 de octubre en Bruselas (Bélgica).

- **Workshops en Oporto, Dublín, Bucarest y Budapest.** Su objetivo es difundir los resultados obtenidos y el estudio de transferibilidad del Proyecto PACT a otros sistemas de Servicios Sociales europeos. Por ello, los preparativos, también a cargo de EAPN CyL, son más intensos (se requiere un estudio previo de la configuración de los Servicios Sociales de cada país) y requieren de la participación de una delegación mayor. Para todo lo relativo a la logística (lugar de celebración, invitaciones, catering, etc.) así como la traducción, se ha contado con la colaboración de las EAPNs nacionales correspondientes, a través de sendos contratos.

Los workshops se celebraron en los meses de agosto y septiembre de 2018: 28 a 30 de agosto en Budapest (Hungría), 19 a 21 de septiembre en Bucarest (Rumanía), 24 a 26 de septiembre en Dublín (Irlanda) y 26 a 28 de septiembre en Oporto (Portugal).

Además, el Proyecto PACT estuvo presente en eventos organizados por la Comisión Europea:

- **Kick-off** (transnational networking seminar) (9 al 12 de diciembre de 2015, Bruselas, Bélgica). A este evento acudió una pequeña delegación del proyecto, que permitió la toma de contacto, el intercambio de información y la posterior tarea de networking con otras iniciativas europeas de innovación social de la misma convocatoria (EaSI 2014-2020).
- **Seminario “Fortaleciendo la coordinación entre los servicios de empleo y los Servicios Sociales en España”** (27 y 28 de octubre de 2016, Bruselas, Bélgica). El objetivo del evento fue el intercambio de experiencias en la coordinación entre servicios de empleo y Servicios Sociales, así como profundizar sobre el trabajo realizado en el contexto de las conclusiones de la Red de Inclusión Social (RIS) de diciembre de 2014. Se exploraron nuevas oportunidades para mejorar la coordinación entre ambos Servicios Sociales y proporcionar una asistencia más efectiva a las personas que se encuentran más alejadas del mercado laboral. El proyecto PACT se presentó en el marco del Grupo de trabajo 2, “Trabajando juntos: estructuras de gestión y necesidades formativas”, por parte de Pablo Rodríguez, Director General de Familia y Políticas Sociales (Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León).
- **VI Congreso de la Red Española de Políticas Sociales (REPS)** (16 y 17 de febrero de 2017, Sevilla, España). El evento se organizó en el marco de Espanet-Europe (The European Network for Social Policy Analysis). Se trata de una serie de Congresos que tienen como objetivo aumentar el conocimiento social y replantear el desarrollo de las políticas sociales. A estas jornadas acudieron representantes de la Gerencia de Servicios Sociales y de la Universidad de Valladolid. El proyecto se presentó en el seno de una de las mesas de experiencias, en la que se analizaron los diferentes enfoques legislativos y los nuevos modelos de intervención para el bienestar social. La presentación del proyecto en este ámbito ha contribuido a poner de manifiesto el enfoque de innovación social en los Servicios Sociales, aportando nuevas experiencias fructíferas y exitosas en el sector.
- **Publicación del artículo “¡Las personas primero!”** (30 de junio de 2017, Oporto, Portugal), incluido en la revista “Focus Social”, publicación sobre economía social, vinculada a la EAPN PT, con foco en el ámbito social a nivel europeo. El artículo pone de manifiesto la necesidad de avanzar en la atención que desde los Servicios Sociales se ofrece a los ciudadanos, tratando de poner en el centro a la persona, de tal manera que se alcancen mayores cuotas de inclusión y una menor dependencia de los Servicios Sociales.
- **Conferencia Final del proyecto INSPIRE Rome** (13 de diciembre de 2017, Roma, Italia). Una delegación del Proyecto PACT acudió a la conferencia final del proyecto INSPIRE Rome, una iniciativa de innovación social cofinanciada por la misma convocatoria que el Proyecto PACT (EaSI 2014-2020). En este evento se estableció contacto con la delegación de otro proyecto de la misma convocatoria desarrollado en Andalucía, RESISOR; y se intercambiaron información y visiones con la EAPN Italia, extendiendo una invitación para la Conferencia Final del proyecto.
- **VII Congreso de la Red Española de Políticas Sociales (REPS)** (4 y 5 de octubre de 2018, Zaragoza, España). El proyecto PACT estuvo presente en varias de las mesas del Congreso (sobre los sistemas de evaluación, los sistemas de Servicios Sociales y nuevas estrategias para la inclusión social), a través de los profesionales de la Universidad de Valladolid y EAPN Castilla y León.
- **European Social Services 2018 Conference** (28 a 30 de mayo de 2018, Sevilla, España). Este evento dio la oportunidad a los socios del PACT de exponer el proyecto en una mesa-taller, que contó con distintos asistentes de diferentes organizaciones de Servicios Sociales de toda la Unión Europea. En concreto, se presentó la herramienta HDME, el enfoque apreciativo y la Historia Social Resumida.
- **Peer learning** (*Final Transnational Peer Learning Conference*). Pendiente de ejecución a fecha de cierre de esta memoria.

DISEMINACIÓN ON-LINE

Las herramientas puestas en marcha para la diseminación on line han sido:

- **Página web (www.pact-project.eu)**, en marcha desde 31/10/16. Cuenta con contenidos iniciales, sobre cada uno de los ejes de que consta el proyecto PACT, así como contenidos actualizados, que se han ido incorporando en el apartado de “noticias” y “documentación”, con frecuencia aproximadamente bimestral. Incluye un repositorio de información, con documentación relativa al pilotaje, a la que se accede mediante usuario y contraseña. Cuenta con versión en inglés, por lo que todos sus contenidos han sido traducidos.
- **Perfil en Facebook (@PACTproject.eu), Twitter (@PACTproject.eu) y LinkedIn (Proyecto PACT)**, todos ellos permanentemente actualizados y activos en términos de *networking*, desde su puesta en marcha. Esto ha permitido establecer contactos e interactuar con diversos organismos y plataformas de los Servicios Sociales, como fue el caso del proyecto INSPIRE Rome, abriendo la posibilidad de asistir a su Conferencia Final.

A través de estos canales se ha dado visibilidad a las comunicaciones bimestrales, “píldoras de conocimiento” sobre el Proyecto PACT, elaboradas por EAPN CyL a partir de 2017. Estas han sido difundidas, específicamente, vía correo electrónico a los socios del proyecto y a las EAPN europeas.

DISEMINACIÓN ACADÉMICA

Como complemento a las actividades de diseminación ya descritas, se han realizado una serie de comunicaciones en el entorno académico, para la difusión del Proyecto PACT:

- **XII Congreso español de Sociología**, (2 de julio de 2016, Gijón, España), organizado por la Federación Española de Sociología en la Universidad Laboral de Gijón. Jezabel Lucas, representante de la Universidad de Valladolid en el proyecto, presentó las líneas generales del Proyecto PACT, en el marco de la mesa de trabajo “Inclusión y exclusión II” del Grupo de Trabajo de Política Social y Trabajo Social.
- **Seminario en la Universidad de Valladolid del Programa Inclusive**, celebrado el 16 de junio de 2016, con la participación de representantes del Proyecto PACT.

También se han publicado dos artículos científicos:

- Serrano E., del Pozo-Jiménez P., Suárez-Figueroa M.C., González-Pachón J., Bajo J., Gómez-Pérez A. (2017) **A Multi-agent Architecture for Labeling Data and Generating Prediction Models in the Field of Social Services**. In: Bajo J. et al. (eds) Highlights of Practical Applications of Cyber-Physical Multi-Agent Systems. PAAMS 2017. Communications in Computer and Information Science, vol 722. Springer, Cham.
- Serrano E., del Pozo-Jiménez P., Suárez-Figueroa M.C., González-Pachón J., Bajo J., Gómez-Pérez A. (2018) **Predicting the risk of suffering chronic social exclusion with machine learning**. In: Omatu S., Rodríguez S., Villarrubia G., Faria P., Sitek P., Prieto J. (eds) Distributed Computing and Artificial Intelligence, 14th International Conference. DCAI 2017. Advances in Intelligent Systems and Computing, vol 620. Springer, Cham.

LOGROS

- **Las redes sociales del proyecto PACT cuentan con más de 500 seguidores:** 236 seguidores en Facebook, 161 en Twitter y 113 en LinkedIn.
- **Se han realizado más de 550 publicaciones** (212 en Facebook, 308 en Twitter y 30 entradas en la página web, además de 6 documentos-comunicaciones).

ANEXO I

DOCUMENTOS DE REFERENCIA



Modelo Integrado de Información Compartida para la gestión de caso.

Manual de Intervención.

Guía de la herramienta para el diagnóstico multidimensional de la exclusión social (HDME).

Guía de uso del software de inclusión social RED-PACT.

Segmentación poblacional: Solución software de extracción de los datos a analizar, transformación de los mismos y carga en un nuevo repositorio (ETL).

Documento E3.2_Ontología y mapas mentales.

Modelo de estratificación, con desarrollo de algoritmos de cálculo de la segmentación de personas según sus circunstancias.

Manual de usuario de IPRO: software para la aplicación del enfoque poblacional en Servicios Sociales.

Informe final de resultados de evaluación y aprendizajes del Proyecto PACT.

La transferibilidad del PACT en el entorno europeo. Aprendizajes y aportación de valor.

Plan de comunicación y diseminación.

Memoria de elaboración y desarrollo del sistema de coordinación institucional y recomendaciones para su replicación

Página web: <http://www.pact-project.eu/>



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